servicenow

Yokohama 公共部門

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

公共機関デジタルサービス 5
公共機関デジタルサービス の探索 6
公共機関デジタルサービスコアの焦点と目的カスタマーサービス管理 (CSM) 9
[store-future: BEGIN review]
[End]
Playbooks (プレイブック) 10
行政サービスポータル 11
エージェントエクスペリエンス 13
Now Assist 13
サービスブリッジ 16
[store-future: BEGIN review]
[End]
公共機関デジタルサービスの構成 19
公共機関デジタルサービスコア 22
パフォーマンスアナリティクスとレポート 71
Playbooks (プレイブック) 71
Now Assist 122
アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更 141
アップグレード後に公共部門で使用するビジネスサービスの場所ポータルアイテムのラベルを変更 142
機関の場所を公共サービスに関連付ける 143
のサービス定義 公共機関デジタルサービス 144
公共サービスケースのプロセスとデータの定義 146
Use Cases (ユースケース) 149
[store-future: BEGIN review]
[End]
公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプロパティ 150
他のアプリケーションとの 公共機関デジタルサービス のデータ連携 152
Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)) 153
公共機関デジタルサービス の使用 153
行政サービスポータルの使用 155
プレイブックの使用 176
CSM 構成可能ワークスペース の使用 236
ビジネス (代理店) ロケーションサービスポータルの使用 239
仮想エージェントの使用 240
モバイルエージェント の使用 243
Now Assist の使用 260
公共機関デジタルサービス のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション 268
構成員サービス ダッシュボード 269
公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード 273
公共機関デジタルサービス 参照 276

自動翻訳

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

公共部門データモデル..... 277
公共部門コアロール関係..... 277
公共機関サービスカタログ.....278
公共部門フォーム..... 283
用語集.....305
[store-future: BEGIN review]
[End]

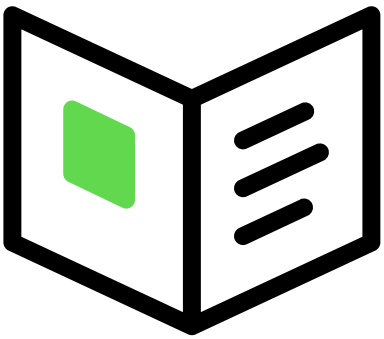
自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス

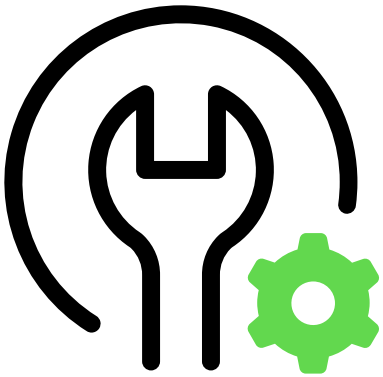
パッケージ化された行政ケースタイプを超えて拡張し、行政データモデルを活用してローコードツールで独自のワークフローを作成します。事前にパッケージ化されたプレイブックを使用して、公共サービス要求をエンドツーエンドで履行します。ポータル、サービスカタログ、仮想エージェント、オンラインコミュニティなどのリソースを使用して、一般的な構成員の要求を処理するためのパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。ServiceNow　公共機関デジタルサービス アプリケーションを使用して、単一プラットフォーム上で複数の構成員、企業、および機関にサービスを提供します。

探索



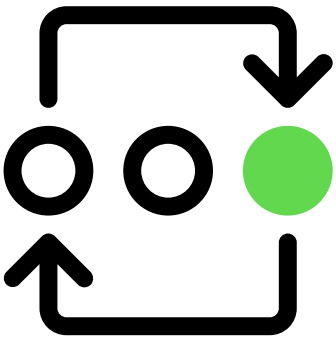
公共機関デジタルサービスがその主な機能とメリットをどのように支援できるかをご覧ください。

構成



特定のニーズに合わせて公共機関デジタルサービスの実装をカスタマイズします。

統合

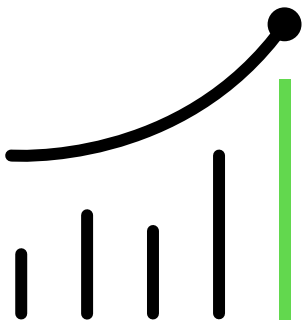


他のアプリケーションと統合することで、公共機関デジタルサービスの機能を拡張します。

使用

エージェントと構成員が Public Sector Digital Services を使用して、公共サービス要求を作成、ルーティング、管理する方法について説明します。

分析



事前構成済みのダッシュボードにアクセスし、実用的なデータを可視化して主要なメトリクスを追跡し、サービスを改善します。

参照

リスト、テーブル、フォーム、ルール、コンポーネント、パラメーター、ロール、ペルソナなどの公共部門コンポーネントに関する追加の詳細を取得します。

自動翻訳

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

自動化

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

その他のリソース

- 新機能と変更内容の詳細については、 Public Sector Digital Services release notes を参照してください。
- 実装スペシャリストと協力してセットアッププロセスを合理化します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- ServiceNow 公共部門基礎トレーニングプログラムおよび認定 にサインアップして、コア機能とリリース固有の機能について学習します。
- Now Community® にアクセスして、知識を共有し、他のユーザーとつながりましょう。
- ServiceNow 実装やアップグレードなどに役立つステップバイステップのガイダンスを取得します。「Now Create」を参照してください。

公共機関デジタルサービス の探索

構成員、ビジネス、内部機関、および外部機関向けのシームレスなサポートエクスペリエンスを作成するのに役立つ 公共機関デジタルサービス 機能について説明します。

公共機関デジタルサービス概要

公共機関デジタルサービスの概要

メリット

公共機関デジタルサービスにより、政府機関や外部機関は、単一のプラットフォームから構成員やビジネスステークホルダーをサポートできます。パッケージ化された行政ケースタイプを超えて拡張し、行政データモデルを活用してローコードツールで独自のワークフローを作成します。事前にパッケージ化されたプレイブックを使用して、公共サービス要求をエンドツーエンドで履行します。パーソナライズされたエクスペリエンスを提供しながら、エージェントの効率を高め、ポータル、サービスカタログ、仮想エージェント、オンラインコミュニティなどのリソースを使用して、一般的な構成員の要求を処理するためのアクションを促進します。

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

自動翻訳

市民が関与するためのプラットフォームを提供

政府の壁や営業時間の外で一般の人々に奉仕します。メール、電話、チャット、ソーシャルメディア、モバイルを通じて、いつでも、どこでも、どのデバイスからでも、構成員が接続できるようにします。一般の人々が支援およびセルフサービスを通じて政府サービスを要求するための合理化されたプラットフォームを提供します。オムニチャネルの高度なワークアサインメントでは、キャパシティ、スキル、ケースコンテキストに基づいて、最適な機能を備えたエージェントに公共サービスケースが自動的にアサインされます。

タスクを企業全体でアサイン

公共サービス要求を迅速かつ一貫して履行するように政府職員をガイドし、他のエージェントやチームの進捗状況を監視します。政府や機関間で単一の作業フローを作成することで、サイクルタイムを最小限に抑え、エンドツーエンドで自動化を最大化します。公共部門をフィールドサービス、財務、法務などの他の部門に接続することで、ある機関から別の機関へのサービスデリバリを可能にします。ビジュアルタスクボード、ワークフロー、および自動化を使用して、他の機関とコラボレーションします。

レポートとダッシュボードでインサイトを有効にする

ケースの解決、エージェントのパフォーマンス、およびサービスエクスペリエンスを向上させる機会を特定し、 パフォーマンスアナリティクス for 公共機関デジタルサービス で明らかになった傾向に対処します。現在および過去のパフォーマンスを監視して、製品、サービス、およびプロセスの改善が必要な領域を特定します。インサイトを活用して、傾向を予測し、優先順位を付け、最も頻繁に繰り返されるケースの解決を自動化するなど、実行可能な改善を推進します。

セルフサービスでケースボリュームを管理する

構成員にセルフサービスカタログ、コミュニティ、ナレッジベース、およびポータルを使用して自力で協力するよう促します。行政サービスポータルおよび Engagement Messenger などのサポートされているサードパーティのメッセージングアプリケーションで実行されるチャットボットである 仮想エージェントを実装することで、構成員と企業のカスタマーサポートを拡張します。公共部門のエンドユーザーは、要求の送信に役立つビルド済みの自動会話を通じて、緊急性のないサービスを要求できます。

自動翻訳

主要な機能

公共機関デジタルサービス は、アドミニストレーターとエージェントが、構成員や企業が要求するサービスとサポートを提供できるようにする主要な機能を提供します。

公共部門の主な機能

機能	説明	ロール
福利厚生プレイブック	行政サービスエージェントに 1 つ以上の福利厚生プログラムの申請を作成またはサービスを提供するプロセスを説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
ライセンスと許可プレイブック	行政サービスエージェントにライセンスと許可アプリケーションの作成またはサービスのプロセスを案内するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
Information Request Playbook	行政サービスエージェントが公的レコードと情報の要求を作成	エージェント

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

公共部門の主な機能 (続く)

機能	説明	ロール
	または処理するプロセスを説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	
サービス要求プレイブック	行政サービスエージェントが緊急以外のサービス要求を作成または処理するプロセスを順を追って説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
行政サービスポータル	構成員、ビジネスステークホルダー、および貢献者 (構成員の代理として作業) が、公共サービスの要求、ケースの追跡、プロファイルの表示と更新、問題の報告、政府文書の要求などを行うための専用ポータル。ビジネスオーナーは、ビジネスの登録、連絡先の管理、公共サービス、許可、ライセンスの要求を行うこともできます。	構成
機関サービスポータル	機関が内部および外部の機関の場所を管理し、特定の機関の場所にサービスカタログアイテムを追加するための専用ポータル。	エージェント
PSDS 向け Now Assist	PSDS 向け Now Assistを使用してケース情報を要約し、ケース解決メモを生成します。エージェントがケースのコンテキストを理解して、構成員に解決策を提案できるようにします。	エージェント
公共サービスパフォーマンスアナリティクス	構成員、企業、機関に提供および要請された行政サービスに関するパフォーマンスインジケーターとデータの可視化。	管理者
CSM 構成可能ワークスペース 公共機関デジタルサービス	行政機関および外部機関のエージェントが問題に取り組み、構成員、機関、および企業にサービスを提供するための、カスタマイズ可能な専用ワークスペース。 エージェントは、ケースを管理し、サービス要求を確認し、他のユーザーの要求を開始することもできます。	エージェント
のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス	公共部門の職務のロール。これらのロールは、公共部門の機能と情報へのアクセスを制御します。詳細については、「のペルソナベースのロール 公共機関	アドミニストレーター

自動翻訳

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

公共部門の主な機能 (続く)

機能	説明	ロール
	デジタルサービス」を参照してください。	
のサービス定義 公共機関デジタルサービス	公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。	アドミニストレーター
仮想エージェント	は、行政サービスポータルおよび Engagement Messenger などのサポートされているサードパーティのメッセージングアプリケーションで実行されるチャットボットを使用して、ユーザーがさまざまな公共サービスの要求を完了または更新するのを支援します仮想エージェント。	エージェント
拡張可能なデータモデル	公共機関デジタルサービスプラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。	アドミニストレーター
拡張可能なサービスカタログ	ライセンス、許可、サービス要求、特典など、利用可能なサービスのタイプ。構成員と企業が行政サービスポータルから選択できる、事前にビルドされたサービス要求オプション。	アドミニストレーター
拡張可能な行政サービスケース	行政サービス向けに調整された基本ケースタイプ。このケースタイプを拡張して、さまざまな行政サービスの他の行政ケースタイプを作成できます。	アドミニストレーター

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービスコアの焦点と目的カスタマーサービス管理 (CSM)

公共機関デジタルサービスコア は カスタマーサービス管理 (CSM)を基盤として構築されていますが、異なる主題に焦点を当てています。カスタマーサービス管理 (CSM) が顧客満足度を高め、要求を処理するためのフレームワークを提供するのに対し、公共機関デジタルサービスコアは共通の構成員の要求を処理することに重点を置いています。このトピックでは、統合の明確なロール、メリット、および カスタマーサービス管理 (CSM) と 公共機関デジタルサービス の両方を活用することで成功を促進し、構成員のエクスペリエンスを向上させる方法について説明します。

自動翻訳

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

CSM と の概要公共機関デジタルサービス

[End]

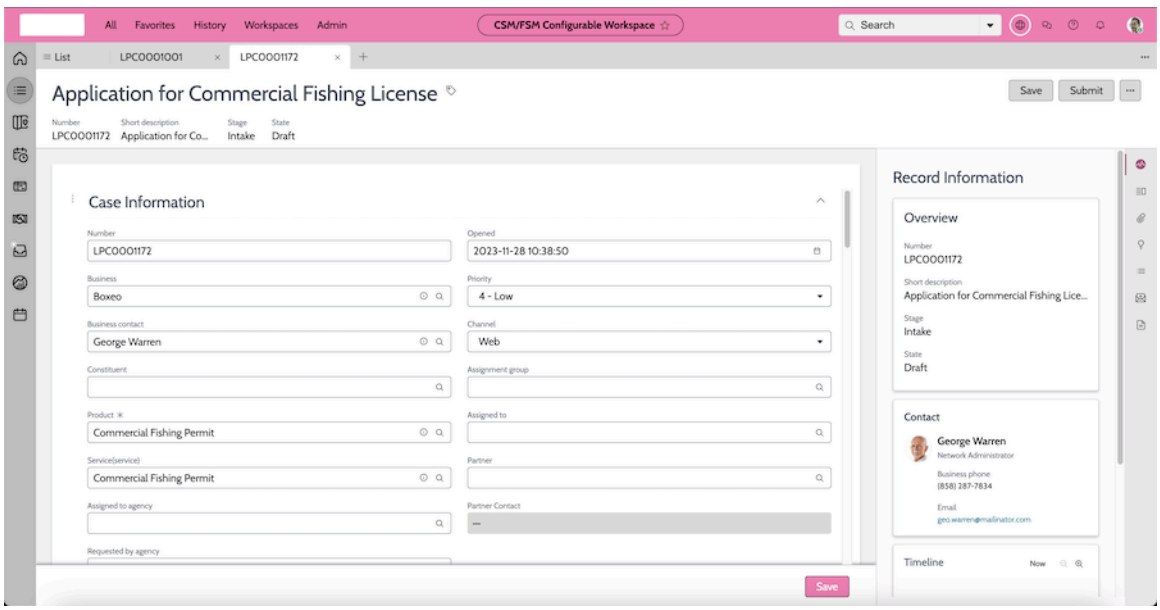
公共機関デジタルサービス向けプレイブック

プレイブックは、公共サービス要求ケースのライフサイクルを通じて、行政サービスエージェントにステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブックを使用して、ライセンスや許可、政府記録やその他の公開情報の要求、または緊急でないサービス要求を実行します。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

プレイブックを使用すると、公共サービスケースワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。



プレイブックを作成して使用できるようにする 公共機関デジタルサービス では、次のアプリケーションを使用できます。

[store-future: BEGIN review]助成金管理プレイブック[End]

[store-future: BEGIN review]公共部門のエンドユーザーによって送信された助成金の申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。[End]

福利厚生プレイブック

公共部門のエンドユーザーによって送信された福利厚生プログラムの申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

ライセンスと許可プレイブック

公共部門のエンドユーザーによって送信されたライセンスと許可要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

自動翻訳

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

Information Request Playbook

公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコードおよび情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

サービス要求プレイブック

公共部門のエンドユーザーによって送信された緊急以外のサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

エージェントがCSM 構成可能ワークスペースで公共サービス要求ケースを作成したとき、または構成員が行政サービスポータルを通じて要求を送信したときに、ケースタイプごとに対応するプレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。

プレイブックの詳細については、「公共機関デジタルサービス 用 Playbook の使用」を参照してください。

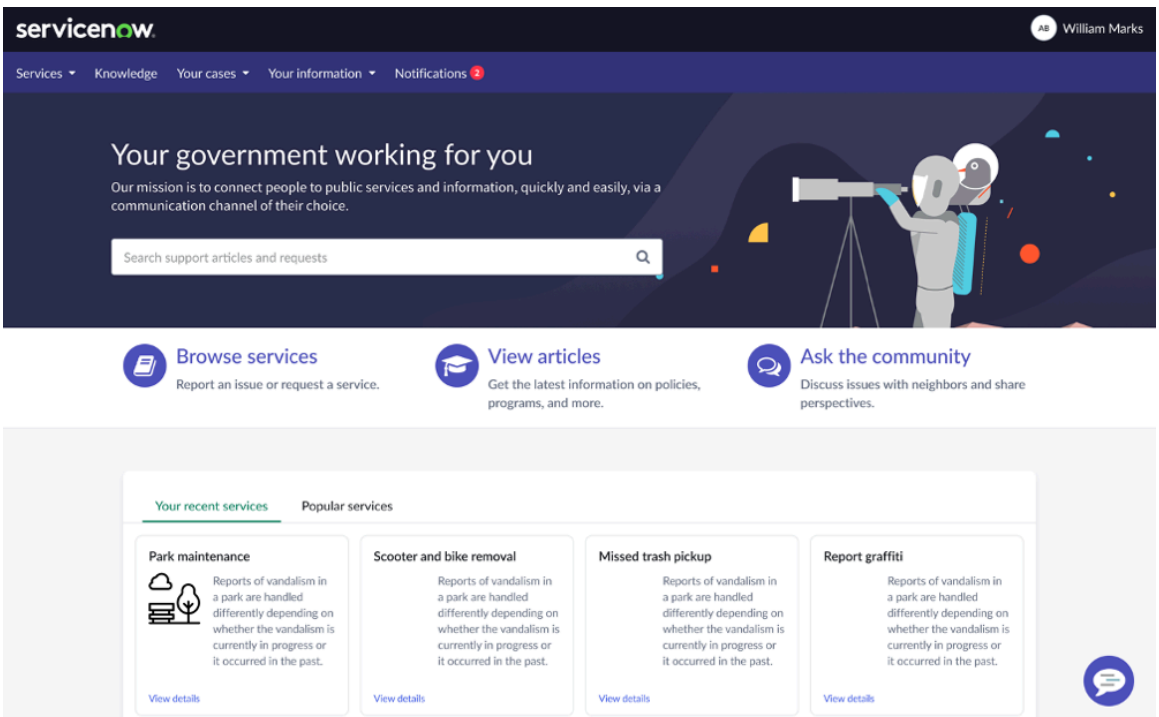
行政サービスポータル

行政サービスポータルを使用すると、構成員と企業は、問題の報告、既存のサービス要求のステータスへのアクセスと表示、公的記録の要求、質問または問題に関する情報の検索、連絡先情報の表示と更新、行政サービスエージェントからの支援の要求をすべて、ユーザーフレンドリーでカスタマイズ可能なインターフェイスで行うことができます。

構成員向け行政サービスポータル

行政サービスポータルエクスペリエンスは、構成員向けのポータルホームページから始まります。代理店は通常、ログインしているユーザーとログインしていないユーザーが表示できるようにホームページをカスタマイズします。たとえば、ログインしているユーザーとログインしていないユーザーでは、ホームページに異なる情報が表示される場合があります。

この例は、 公共機関デジタルサービス Government サービスポータルの登録ユーザーのデフォルトのホームページを示しています。



自動翻訳

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

注:
アドミニストレーターは サービスポータル で Government サービスポータルのホームページをカスタマイズできるため、ホームページの外観は政府機関によって異なる場合があります。

構成員は、行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新規ユーザーとして登録し、ログインを作成し、ユーザープロファイルを作成します。
- サービスまたは情報の参照と要求、ケースの追跡、受けたサービスの表示、問題の報告を行います。
- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- 記事を検索して表示することで、ポリシーとプログラムに関する最新情報を入手できます。
- 隣人と問題について話し合い、コミュニティに尋ねることで視点を共有します。
- 最近のサービスを表示し、サイトで人気のあるサービスを確認します。
- 仮想エージェント の使用に関するヘルプを取得します。
- 道路の修理、ゴミの撤去、建物の検査、その他の公共メンテナンスなどのサービスを要求します。
- 地方、州、および連邦の公的機関に情報と公的記録を要求します。

行政サービスポータルサービスカタログで提供されるサービスの詳細については、「 行政サービスポータルサービスカタログリスト」を参照してください。

企業およびビジネスエンティティ向けの行政サービスポータル

行政サービスポータルを使用すると、企業はケースやサービス情報にアクセスしたり、問題を報告したりできます。ビジネス連絡先またはビジネス連絡先は、行政サービスポータルを使用して送信されたケースを表示し、サービス要求カタログを使用して要求を出すことができます。

業務連絡先には、構成員ユーザーと同じ機能がありますが、いくつかの権限が追加されています。構成員ユーザーのタスクに加えて、ビジネス連絡先は Government サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新しいビジネスを登録します。
- ライセンス、福利厚生プログラム、許可、情報、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- 助成金、福利厚生プログラム、ライセンス、許可、情報、および公共サービスに関連するサービスを要求します。
- 受けたサービスを表示します。
- 要求した情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 受領したアイテムを表示します。
- 既存のケースを表示します。
- ビジネス プロフィールと子ビジネス プロフィールを表示する。
- 名前、住所、その他の連絡先情報などのビジネス連絡先情報を表示します。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレターなどの出版物を表示します。
- 政府通知や新しい連絡先の承認などの通知を表示します。

自動翻訳

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

エージェントエクスペリエンス

公共機関デジタルサービス は、行政機関全体のエージェントに、構成員、企業、および機関によって作成されたケースに対応するためのカスタマイズされたワークスペースエクスペリエンスを提供します。

CSM Configurable Workspace (CSM 構成可能ワークスペース)

行政サービスエージェントは、構成員とのやり取りを 1 か所で公共機関デジタルサービスCSM 構成可能ワークスペースできます。

複数のタブを使用すると、エージェントは複数のケースを一度に管理できます。エージェントとマネージャーは、機関全体のさまざまなエージェントにアサインされた問題のステータスを継続的に可視化できます。ワークスペースには、現在のステータスに基づいて関連するコンテキスト情報が動的に表示されます。エージェントは、コンパクトモードとダークモードを設定して、エクスペリエンスと生産性を最適化することもできます。 公共機関デジタルサービス プレイブックには、 CSM 構成可能ワークスペースからアクセスします。

CSM Configurable Workspace の詳細については、「 CSM Configurable Workspace の詳細」 を参照してください。

モバイルエージェント

行政機関のエージェントは、この モバイルエージェント を使用して、モバイルデバイスで緊急でない要求を作成、更新、および監視できます。また、新規およびアクティブなサービス要求ケースを含む、ケース負荷の概要を確認することもできます。

モバイルエージェントは現在、サービス要求プレイブックでのみサポートされています。

モバイルエージェント アプリケーションの詳細については、「モバイルエージェントのエクスペリエンス 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

Advanced Work Assignment (高度な作業アサイン)

高度なワークアサインメント (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門の作業アイテム (緊急でない要求など) を、可用性、キャパシティ、スキルに基づいて最適な設備のエージェントに自動的にルーティングしてアサインします。

高度なワークアサインメントの詳細については、「を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン」を参照してください。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは生成 AI を使用して各公共サービスケースの詳細とコメントアクティビティを要約し、ケースのコンテキストを取得できます。また、ケース解決メモを生成して他のエージェントと共有することもできます。

重要:
現在、一部の Now Assist 製品/機能は、一部の地域のお客様にのみご利用いただけます。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インタラクションチャットサマリーは、仮想エージェントのチャット履歴がライブエージェントに渡されるときや、ライブエージェントが顧客とのチャット履歴を別のライブエージェントに渡すときなど、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと顧客間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。

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

自動翻訳

- ケースサマリーを使用すると、長期にわたるケースや複雑なケースについて、エージェントはケースコンテキストを収集することができます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- CSM の Now Assist AI 検索プラグインは、AI が生成した回答または AI が選択した実用的な回答を検索で提供し、複数のナレッジベースからの情報を合成および要約して、関連する回答を会話形式で提供します。

重要:
現在、一部の Now Assist 製品/機能は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネル

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネルを使用できます。この対話型インターフェイスを使用すると、エージェントはケースサマリーを要求し、ケース解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

Now Assist in AI 検索

Now Assist in AI 検索 アプリケーションは Now LLM サービス を使用して、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル検索で検出されたナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。このアプリケーションを使用すると、エージェントはナレッジベースから関連コンテンツを取得し、簡潔な回答を生成することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。詳細については、「Now Assist in AI Search」を参照してください。

機密データの処理

個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクされます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。このように双方向でマスキングされるため、ユーザーには正しい値が表示されますが、Now LLM サービス が機密情報に触れることはありません。詳細については、「マルチターンカタログ注文 (Multi-turn catalog ordering)」を参照してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、このアプリケーションの使用の正確性、害、ユースケースへの適合性をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにすることは、お客様の責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、イン

自動翻訳

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

フラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。お客様は、ServiceNow によって更新される可能性のある ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ケース情報 (ケースの要約用)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ 」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、を参照してください。 Now Assist ドキュメント .

関連情報

- Now Assist
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのインストールと構成
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の使用

でのチャットの要約 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

Now Assist のチャット要約機能を使用して、仮想エージェントでチャット会話のサマリーを自動的に生成します。チャットサマリーを使用すると、エージェントは会話のトランスクリプト全体を読まなくてもインタラクションをすばやく理解できるため、要求者が仮想エージェントに提供したのと同じ情報を繰り返す必要がなくなります。

CSM の Now Assist でチャットを要約

チャット要約スキルは、ライブエージェント間または要求者と仮想エージェント間の会話の要約バージョンを生成します。チャットの要約は、次の場合に自動生成されます。

- 会話が終了します
- エージェントが /summarize クイックアクションを使用する エージェントチャット
- ユーザーが [チャットの要約] を選択するか、[Now Assist] パネルの **[Now Assist** に質問する **(Ask Now Assist to)]** フィールドに「チャットの要約を作成」と入力します
- インタラクションが 仮想エージェント からライブエージェントに転送され、会話の長さが 6 行以上になる。チャットの要約は、会話のサマリーカードに表示されます。

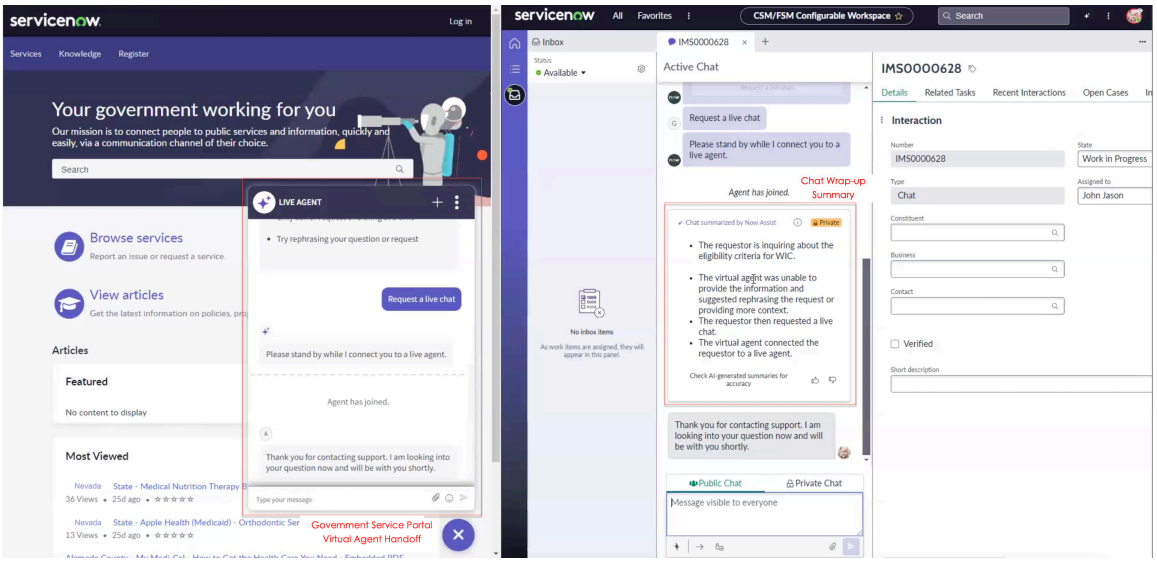
プレイブックインタラクションレコードでは、チャットの終了後に [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドが自動的に生成され、青いボックスは Now Assist がフィールド値を変更したことを示します。システムがサマリを生成して [チャットサマリ] フィールドに自動的に入力すると、サマリが AI によって生成されたことを示す AI アイコンがフィールドの上に表示され、インタラクションレコードの上部にバナーが表示されます。バナーのメッセージは、要約の正確性を確認し、正確でない場合は情報を更新するようにエージェントに助言します。

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

自動翻訳

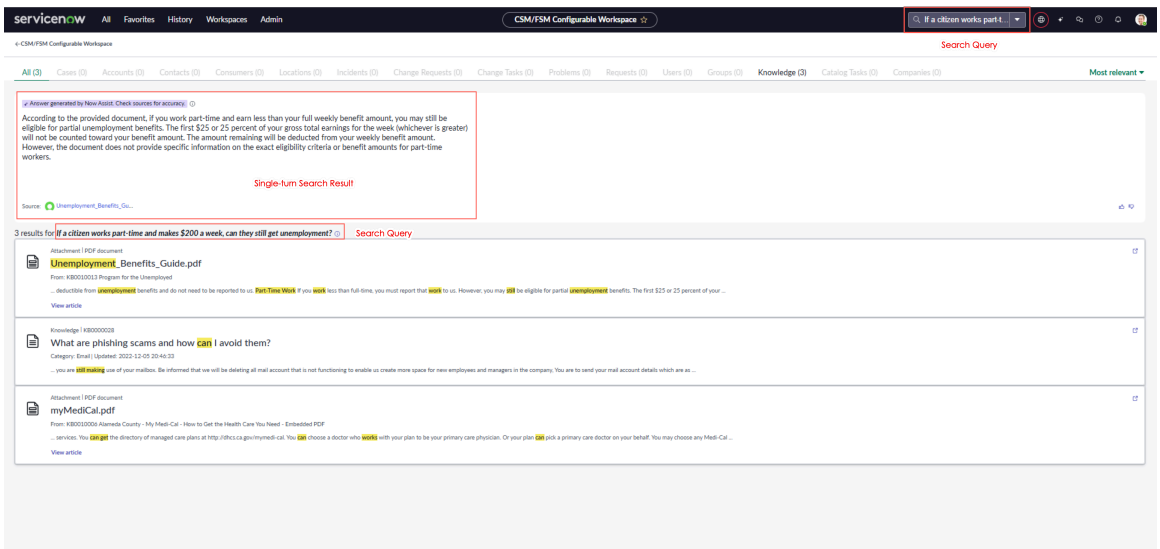
チャットサマリーが生成されると、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドに自動的に追加されます。エージェントは、[チャットサマリ **(Chat summary)]** フィールドの情報を変更して保存できます。

でのチャットの要約 **PSDS** 向け **Now Assist**



公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist** 向け **AI** 検索

AI 検索インデックスは、プラットフォームレコード、ナレッジベース記事、または外部ソースからのデータを保存し、エージェントがそのデータを CSM 構成可能ワークスペースで検索できるようにします。アドミニストレーターは、データのプル元を設定できます。検索クエリ機能は、Now Platform テクノロジーを使用して検索ユーザーエクスペリエンスを向上させます。



公共機関デジタルサービスエージェントがAI 検索を使用して回答を見つける方法については、このビデオをご覧ください。AI 検索の詳細については、「 AI Search 」を参照してください。

AI 検索概要ビデオ、長さ約 3 分 6 秒

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス の サービスブリッジ

Service Bridge for 公共機関デジタルサービス を使用して、複数の ServiceNow インスタンス間で機関間のコミュニケーションと調整を可能にします。政府機関は、 ServiceNow 公共機関デジタル

自動翻訳

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

サービス エコシステム全体で調整し、機関間のケース管理、動的タスク管理によるリアルタイムの調整、安全な機関間データ共有、ライセンスと許可、福利厚生、助成金の分配に関する承認ワークフローの合理化を促進します。

他の機関と通信する政府機関でも、その構成員と接続する機関でも、 サービスブリッジを使用して複数のタイプのインスタンスを統合する方法を学びます。この統合により、機関プロバイダーは、サービス要求を受信して履行し、独自のインスタンス内外でデータを共有することが容易になります。機関間のデータ共有、サポート、サービスプロセスに サービスブリッジ を使用する方法について説明します。

- エンタープライズユーザーは、双方向のワークフローを通じてサービスプロバイダーやパートナーと簡単にコラボレーションできるようになり、可視性とシームレスなエクスペリエンスがもたらされます。
- サービスブリッジ により、オンボーディングが迅速化され、登録者がサービスカタログを迅速に更新できるようになります。
- シームレスな登録プロセスにより、企業の顧客やパートナーとの時間とコストのかかる統合が不要になります。

主な機能

サービスブリッジの主な機能は次のとおりです。

- Learn about Service Bridge
- オンボーディング :簡素化された登録プロセスにより、 ServiceNow を使用する機関パートナーまたは構成員を迅速にオンボーディングします。
- 認定ユーザー :セキュリティとコンプライアンスの要件を満たすために、リモートカタログアイテムレベルでアクセスを管理および制御します。
- リモートカタログ :新しいアイテムが導入されると、共有機関サービスカタログを数分で更新します。
- リモート選択 :プロバイダーの ServiceNow インスタンスからリアルタイムデータを取得して、下流機関のリモートカタログで最新のフィールドオプションを確保します。
- リモートタスク : ServiceNow エコシステム全体でシームレスなマルチパーティおよびマルチインスタンスワークフローにより、自動化を促進します。
- プロバイダータスク :ケースなどの関連タスクをプロバイダータスクとしてコンシューマーに同期することで、 サービスブリッジ を使用するすべてのサービスプロバイダーが、 ServiceNow を使用するパートナー機関との透明性とコラボレーションを実現できるようにします。
- 変換フレームワーク :受信および送信のリモートタスクデータを変換して、 ServiceNow インスタンス間のプロセス変換を容易にします。

プロバイダーインスタンスは、他の機関やパートナーにサービスブリッジを提供する政府機関に属します。

政府機関のプロバイダーは、次のことができます。

サービスブリッジ公共機関デジタルサービスの主な機能

リモートカタログ	プロバイダーインスタンスのワークフローと統合を使用して共有カタログの開発を維持しながら、インスタンス内のネイティブカタログアイテムをコンシューマーに提供します。	他の機関は、独自のカタログの作成を回避し、OEMのリモートカタログを利用できるため、コストの削減とエラーの削減、および顧客体験の向上につながります。さらに、OEMと消費

自動翻訳

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

サービスブリッジ公共機関デジタルサービスの主な機能 (続く)

		者の効率と生産性を向上させます。
リモートタスク	カスタムeBondingの持続可能な代替品。ServiceNow エコシステム全体で容易にコラボレーションできます。従来のEボンディングに代わるネイティブな代替品。タスク間の統合を有効にします。	コストがかかり、エラーが発生しやすい統合を構築する必要がなくなります。サービス品質を向上させながら、コラボレーションとコミュニケーションを強化します。
積極的ケース	ケースは、コンシューマーインスタンスで事前に確認できるプロバイダーインスタンスのフローを介してプロバイダータスクを開始します。同期するプロアクティブケースフローが背後にあります。	リコール管理など、アラートプロセスまたは通知プロセスの自動化比率を簡素化および向上します。サービスデリバリの品質を向上させ、タスクのアサインを簡素化します。
スクラッチ パッド	スクラッチパッドを使用すると、リモートタスクまたはプロバイダータスクを介してインスタンス間で変数を「アドホック」に共有できます。	インスタンス間のデータ同期を簡素化し、アダプションの労力を削減します。データの入力と取得が迅速で、スクラッチパッドで直接データをキャプチャして更新することで、費やす時間が短縮されます。
認定ユーザー☒	顧客インスタンスのリモートレコードプロデューサーのユーザーレベルのロールベースのアクセス制御を有効にします。	ユーザーレベルのロールベースのアクセス制御の採用による不一致の可能性を回避します。データの不一致によるアクセスエラーを減らすことでコンプライアンスリスクを軽減します
プロバイダータスク (レコードプロデューサー)	ケースなどの関連タスクをプロバイダータスクとしてコンシューマーに同期することで、プロバイダーが ServiceNow を使用するコンシューマーと透明性を確保し、協力的になることを可能にします。	インスタンス間のデータ同期を簡素化し、異なるインスタンスのケース間のデータの不一致を回避します
構成のリビジョン	リモートレコードプロデューサー、リモートタスク定義、および基盤データ同期オファリングの構成を更新して、コンシューマーに資格を与えることができる新しいリビジョンを作成できます。機能が更新されたエンタイトルメントの新しいリビジョンは、サービスブリッジアプリケーションをアップグレードしていないコンシューマーに影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。	更新された機能を提供するサービスブリッジエンタイトルメントの新しいリビジョンを開発して、アプリケーションをまだ更新していないコンシューマーに悪影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。プロバイダーは、効率性と拡張性が向上し、カスタマーエクスペリエンスが向上します。

自動翻訳

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

サービスブリッジ公共機関デジタルサービスの主な機能 (続く)

不一致バージョンのサポート	プロバイダーとコンシューマーは、データ交換機能に影響を与えることなく、異なるバージョンのサービスブリッジアプリケーションを (N-2 内で) 実行できます。	この機能により、プロバイダーはサービスブリッジアプリケーションの更新をコンシューマーと調整する必要がなくなり、プロバイダーは新機能を採用しながら、まだアップグレードしていないコンシューマーをサポートできます。サービスブリッジのサポート性とスケーラビリティが向上し、プロバイダーは改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス サービスブリッジ プロバイダー向け

政府機関のプロバイダーは、公共機関デジタルサービス で サービスブリッジ アプリケーションを使用して、サービスのカタログを作成して公開し、コンシューマーから生成された要求を受信して履行し、他の機関インスタンスとの統合を確立できるようにします。

政府機関のプロバイダーは、 サービスブリッジ for 公共機関デジタルサービス を使用して、次のような他の機関との間のさまざまなタイプのコミュニケーションを促進できます。

- テクニカルサポート
- ケース情報
- 助成金および予算管理
- 異議申し立ての解決
- 危機調整
- 安全な省庁間データ共有
- フィールド技術者派遣 (フィールドサービス管理 (FSM) との統合が必要)

プロバイダーの サービスブリッジ の設定については、次を参照してください。

[End]

公共機関デジタルサービス サービスブリッジ コンシューマー向け

コンシューマーが必要な要求を実行できるように、公共機関デジタルサービス で サービスブリッジ アプリケーションを使用します。

公共機関デジタルサービスの構成

行政機関とサービスマネージャーが、構成員、企業、その他の機関に行政サービスを提供できるように 公共機関デジタルサービス を設定します。

のインストールと設定 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービスの構成には、いくつかの主要なタスクが含まれます。

自動翻訳

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

- 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションとパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックのインストールと設定。
- 公共機関デジタルサービスで使用するためにCSM 構成可能ワークスペースに 1 つ以上のプレイブックを設定します。
- 仮想エージェント、Engagement Messenger、カスタムサービス定義など、公共部門用の追加機能を構成します。

admin ロールを持つユーザーは、次の主要な構成タスクを完了して 公共機関デジタルサービスを設定します。

公共機関デジタルサービス 構成タスク

構成タスク	説明
公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (sn_gsm) プラグインをインストールして構成します。構成員、企業、機関エージェント、行政エージェント、および行政サービスマネージャーが使用する公共部門機能を提供します。
公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックのインストール	ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービス (com.sn_public_sector_digital_services_pa) のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックプラグインをインストールします。このアプリケーションは、行政機関とサービスマネージャーが行政のケースを追跡し、構成員に提供され、構成員が受ける行政サービスを監視するために使用できるダッシュボードを提供します。
公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのインストールと構成	エージェントが CSM 構成可能ワークスペースおよび コア UI で生成 AI スキルを使用できるように、公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションをインストールして構成します。
サービス要求プレイブック アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から サービス要求プレイブック アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) プラグインをインストールして構成します。公共部門のエンドユーザーによって送信された緊急以外のサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。
Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から Information Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_info_req) プラグインをインストールして構成します。公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコード情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。
ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_license_permit) プラグインをインストールして構成します。公共部門のエンドユー

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	ザーから送信されたライセンスと許可の要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを行政機関に提供します。
福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_license_permit) プラグインをインストールして構成します。政府機関が提供する福利厚生プログラムの申請をレビューするための事前定義されたワークフローを行政機関に提供します。

その他の構成タスク

公共部門アプリケーションとプレイブックのインストールに加えて、公共部門で使用するその他の機能を構成できます。

ServiceNow® 仮想エージェント

仮想エージェントは、公共部門のサブスクリプションに含まれており、チャットチャネルでの自動会話を通じてエンドユーザーサポートを提供します。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、会話デザイナーが仮想エージェント会話を作成するために使用できるビルド済みの公共部門コンポーネント (トピックブロック) がいくつか用意されています。

サービス要求プレイブック アプリケーションには、構成員が緊急でないサービス要求を送信するのに役立つ、ビルド済みの仮想エージェント会話トピック「サービス要求の作成」が用意されています。

公共部門用の 仮想エージェント の構成の詳細については、「 公共機関デジタルサービスの 仮想エージェント の構成」を参照してください。

サービス定義

サービス定義を使用すると、公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可要求サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。

アドミニストレーターは、機関が提供するサービスを、構成員または企業から要求されているサービスに関連付けるサービス定義を作成できます。サービス定義を作成すると、それらのサービスを実行するためのケースタイプなどのケース管理プロセスを構成できます。

詳細については、「のサービス定義 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

アップグレード後に CSM 構成可能ワークスペース のメニューアイテムのラベルを変更する

インスタンスを新しいリリースにアップグレードした後、 CSM 構成可能ワークスペース 内の特定のメニューとメニューアイテムに公共部門での使用に適したラベルが付けられない場合があります。公共部門用の次のアイテムに再ラベル付けするには、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更します。

詳細については、「アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更」を参照してください。

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

自動翻訳

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのインストールと構成

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールし、アプリケーションで使用するさまざまな機能を構成します。

アドミニストレーターは、次の管理タスクを実行して、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションをインストールし、主要な機能を設定します。公共機関デジタルサービスコア アプリケーションをインストールした後、アドミニストレーターは、要求に利用可能なサービスとそれを提供する機関を定義するパブリックサービスオファリングを構成します。

のインストールタスク 公共機関デジタルサービスコア

タスク	
公共機関デジタルサービスコア のインストール	ServiceNow® Storeから公共機関デジタルサービスコア (sn_gsm) をインストールします。次の主要な機能を提供します。 • 行政サービスポータル:行政サービスを検索、追跡、および要求するために、構成員と企業が使用します。 • 機関サービスポータル:アドミニストレーターとマネージャーが内部および外部の機関の場所を管理するために使用します。 • CSM 構成可能ワークスペース:機関のエージェント、政府機関、および行政サービスマネージャーが、構成員やビジネスを代表または支援する権限を持つ構成員、ビジネス、および貢献者とやり取りして支援するために使用されます。このワークスペースには、公共部門用の構成が必要です。
公共部門ユーザーへのロールのレビューとアサイン	Now Platform® で構成されているユーザーまたはグループに公共部門ロールをアサインします。ロールの詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール」を参照してください。
ガイド付きセットアップを使用した 公共機関デジタルサービスコア の構成	ガイド付きセットアップを使用して、構成員、企業、および機関が使用する行政サービスポータルをカスタマイズします。エージェントの CSM 構成可能ワークスペース を構成し、公共部門で使用するその他の機能を設定します。
オプションで、ガイド付きセットアップなしで公共機関デジタルサービスコアを構成します	行政サービスポータルをカスタマイズし、エージェントの CSM 構成可能ワークスペース を構成します。
公共機関デジタルサービスの 仮想エージェントの構成	会話デザイナー (トピック作成者) が公共部門のユースケースのチャットボット会話を作成および変更できるように 仮想エージェント を設定します。また、エンドユーザーが Government サービスポータルで 仮想エージェント を実行し、セルフサービスタスクのサポートを受けられるようにすることもできます。

自動翻訳

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

のインストールタスク 公共機関デジタルサービスコア (続く)

タスク	
構成員、ビジネス、または機関向けのサービスの構成	提供される公共サービスのタイプ、サービス分類、およびサービスを提供する機関を定義します。

公共機関デジタルサービスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (sn_gsm) をインストールできます。アプリケーションには、デモデータが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションリストを確認してください。

  公共機関デジタルサービスコアアプリケーションにはサブスクリプションが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて

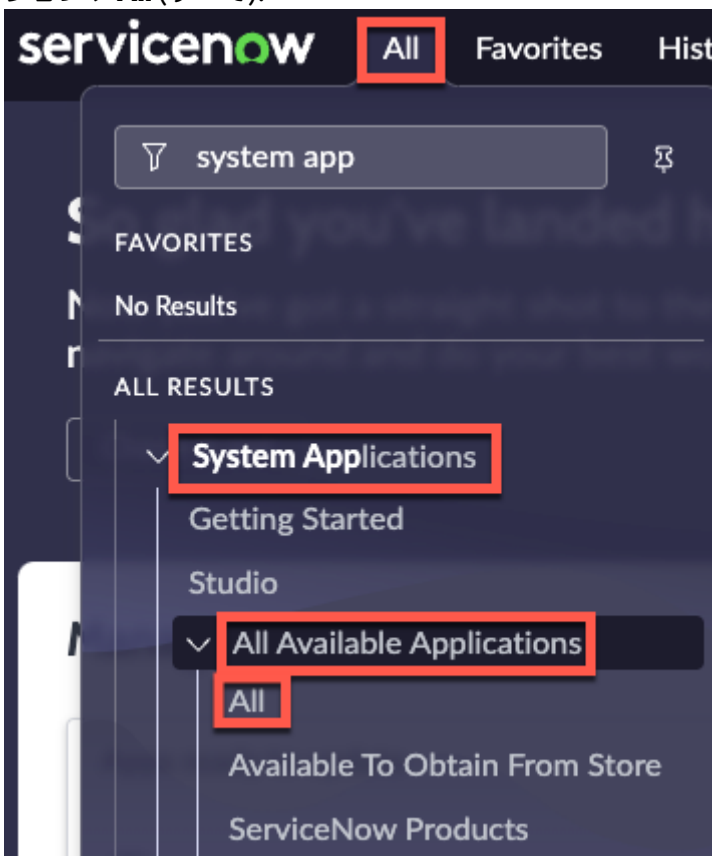
詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (sn_gsm) を検索します。

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

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
ガイド付きセットアップを使用して、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションを構成します。ガイド付きセットアップを使用していない場合は、公共機関デジタルサービスコアのオプションの構成手順に従って、行政サービスポータルをカスタマイズし、公共部門用のCSM 構成可能ワークスペースを構成できます。

ガイド付きセットアップを使用した 公共機関デジタルサービスコア の構成

ガイド付きセットアッププロセスに従って、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションを構成します。

始める前に
公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

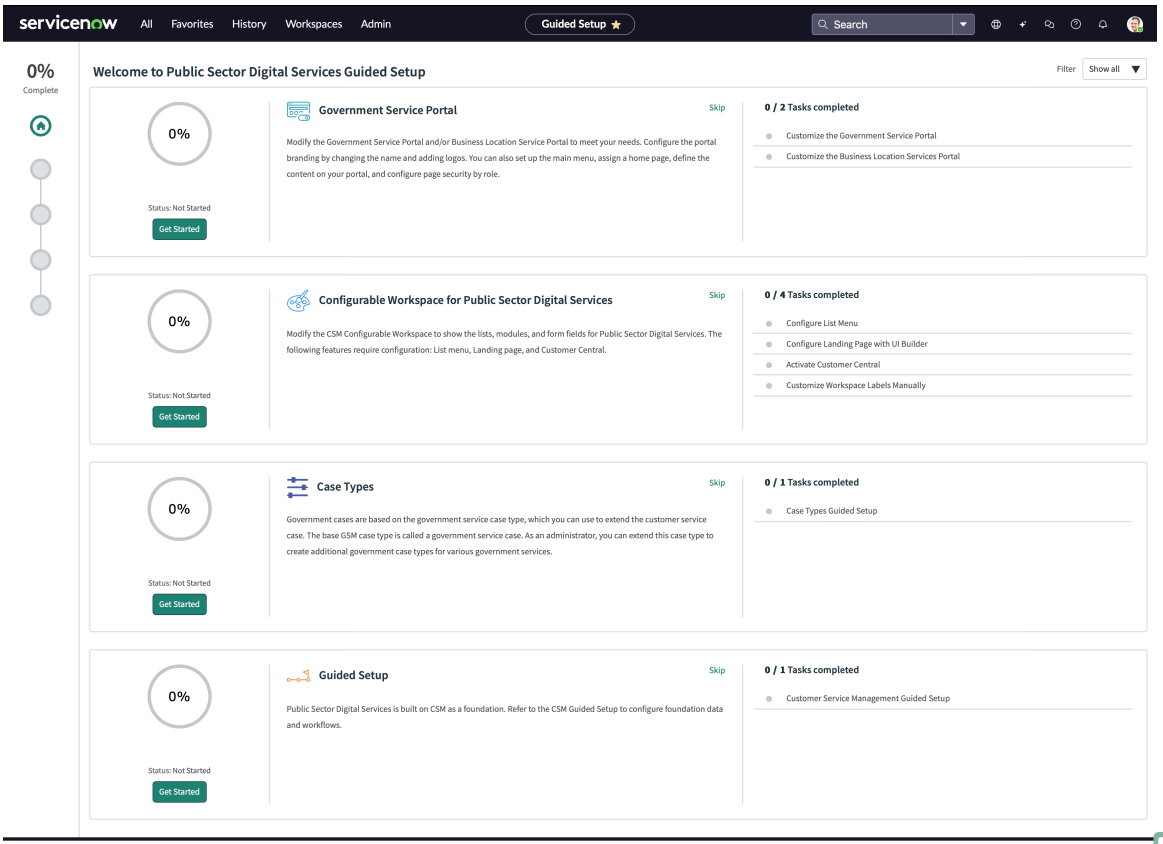
このタスクについて
公共機関デジタルサービスコア アプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション上にビルドされます。公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのガイド付きセットアップの一部として、カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、基盤データとワークフローを構成することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 構成員サービス > アドミニストレーション > **Guided Setup**.
   [公共機関デジタルサービスへようこそ (Welcome to Public Sector Digital Services)] ガイド付きセットアップページが表示されます。
2. 「 はじめに 」および 公共機関デジタルサービス 「セットアップ前チェックリスト 」のセクションを確認してください。これらのセクションには、セットアッププロセスに関する情報と、公共部門を実装する前に考慮すべきさまざまな要件が記載されています。
3. [開始] を選択して構成を開始します。
   セットアップページには、完了する必要がある構成タスクのさまざまなカテゴリが表示されます。

自動翻訳

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



4. カテゴリごとに [開始] を選択し、タスクを完了します。

次のタスク
セットアップタスクを完了すると、 サービス要求プレイブックアプリケーション や 公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックなど、他の公共部門アプリケーションをインストールできます。

でのユーザーロールの構成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス アプリケーションは、ロールを使用して、情報へのアクセスの提供、内部ユーザーと外部ユーザーの識別、データセキュリティの維持、ユーザーと公共部門エンティティ間のさまざまなタイプの関係の確立を行います。これらのロールは、公共部門データへのさまざまなレベルのアクセスを提供し、データセキュリティの維持に役立ちます。

公共機関デジタルサービス は、公共部門のユーザーに割り当てることができる多くの機能的で詳細なロールを提供します。

Now Platform® で構成されているユーザーまたはグループにロールをアサインできます。ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。ユーザーとグループを構成したら、ロールをアサインできます。

ロールの詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール」を参照してください。

ガイド付きセットアップを使用してユーザーとグループにロールをアサインするか、次の Now Platform ユーザー管理機能を使用してユーザーとグループを作成し、適切な公共部門ロールをアサインすることができます。

自動翻訳

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

ユーザー、グループ、およびロールの構成

理想の	「」を参照してください。
ユーザーとグループを作成する	• ユーザーを作成します。 • ユーザーグループを作成します。 • グループにユーザーを追加します。
ユーザーとグループにロールをアサインする	• ユーザーにロールをアサインします。 • グループにロールをアサインします。

のオプションの構成手順 公共機関デジタルサービスコア

アドミニストレーターは、ガイド付きセットアップを使用せずに、行政サービスポータルをカスタマイズし、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのCSM 構成可能ワークスペースを構成できます。

行政サービスポータルは公共部門向けにカスタマイズされていますが、機関の名前やロゴなどの独自のブランディングを追加することでポータルをカスタマイズできます。ワークスペースの要素を構成して、公共部門のモジュール、リスト、およびフィールドを表示したり、顧客セントラル (Customer Central) など、エージェントの他のワークスペース機能をアクティブ化したりすることもできます。

行政サービスポータルをカスタマイズ

ポータルのブランディングを設定するなど、ニーズを満たすように Government サービスポータルを変更します。

始める前に

行政サービスポータルをカスタマイズするには、次の手順に従うか、 のガイド付きセットアップ 公共機関デジタルサービスコア application.

必要なロール：admin

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.

カスタマイズできるコンポーネントには、次のようのものがあります。

- ブランディング: ポータルブランディングを構成し て、Government サービスポータルに独自のルックアンドフィールを与えます。たとえば、ポータルに名前を付けてロゴを追加できます。
- メニュー: ポータルヘッダーメニューを構成し て、ユーザーのメインナビゲーションコントロールの 1 つであるメインメニューを設定します。
- ホームページ: ポータルにホームページを割り当てます。
- ウィジェット: サービスポータルウィジェットを使用して 、ポータルのコンテンツを定義します。
- ロール: ロール別のページセキュリティを構成し て、ページを公開 (ログイン不要) に設定するか、ユーザーロールでフィルタリングします。

自動翻訳

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

の **CSM** 構成可能ワークスペース を設定 公共機関デジタルサービス

CSM 構成可能ワークスペースを変更して、公共機関デジタルサービスのリスト、モジュール、およびフォームフィールドを表示します。

CSM 構成可能ワークスペースの特定の機能では、公共機関デジタルサービスで使用するために構成が必要です。

- メニューのリスト
- 公共部門のランディングページ
- 顧客セントラル

ズームインしたときに構成可能ワークスペースページを垂直方向に再ビルドする自動リフローなどの特定の機能は ページレベルで自動的に使用できます。ただし、アドミニストレーターは、選択したエクスペリエンス、ページ、または構成可能ワークスペース全体の自動リフローを無効にすることができます。この機能を無効にする方法については、「 Reflow for Configurable Workspace 」を参照してください。

注:
ガイド付きセットアップを使用して、これらの構成可能なワークスペース機能を構成できます。詳細については、「 ガイド付きセットアップを使用した公共機関デジタルサービスコアの構成」を参照してください。

のリストメニューの構成 公共機関デジタルサービス

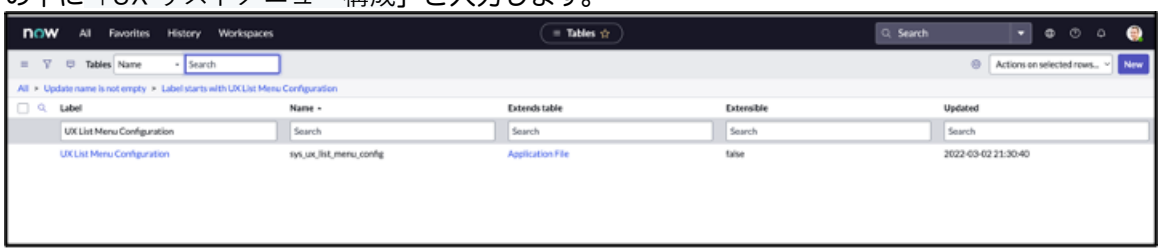
CSM 構成可能ワークスペースのリストメニューに公共部門関連のメニューオプションを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リストメニューを設定するには、この手順に従うか、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのガイド付きセットアップを使用します。

手順

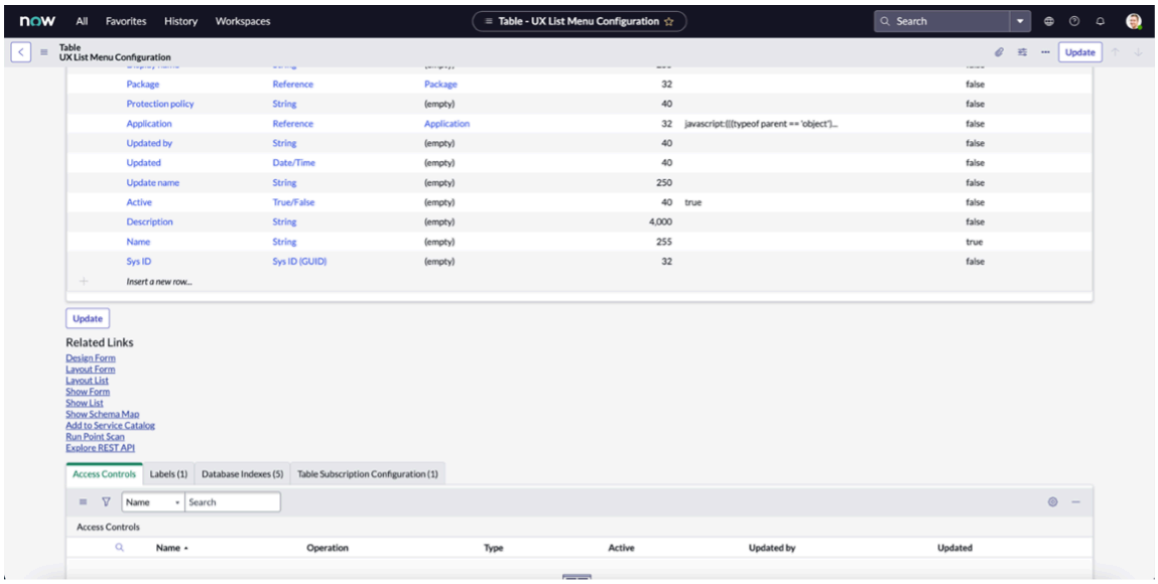
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブル.
2. [テーブル [sys_db_object] テーブルで、[ラベル] 列の横にある検索アイコンを選択し、列見出しの下に「UX リストメニュー構成」と入力します。



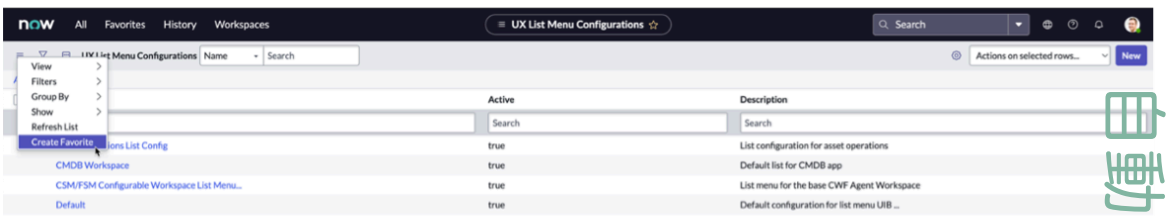
3. UX リストメニュー構成リストテーブルで、[関連リンク] に移動し、[リストの表示] を選択します。

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

自動翻訳



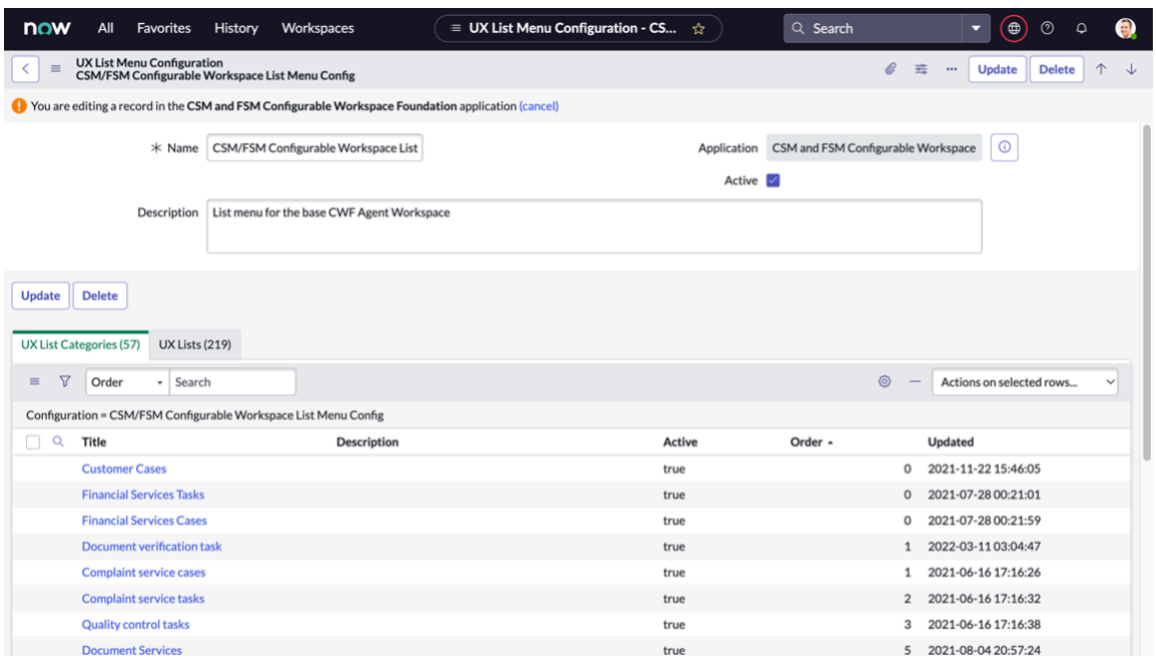
4. オプション: コンテキストメニューから [お気に入りを作成] を選択して UX リストメニュー構成テーブルをブックマークし、後で変更を加える必要がある場合にすばやくアクセスできるようにします。



(Optional)

5. 公共機関デジタルサービスに該当しないカテゴリを削除します。

   a. **[CSM/FSM Configurable Workspace List Menu]** レコードを選択し、[**UX List Categories**] タブに移動します。



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

b. 次の各カテゴリについて、カテゴリレコードを選択し、[アクティブ] 値を false に変更します。

注:
次のメッセージが表示された場合は、 ここ を選択してページを編集します。

- ケース
- 重大な問題管理
- Tasks (タスク)
- Service Level Agreement (SLA)
- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求
- カタログタスク
- CMDB
- 会話のモニタリング

次のタスク
を使用して公共部門のランディングページを構成する UI ビルダー.

UI ビルダー を使用した公共部門ランディングページの構成

UI ビルダーを使用して、CSM 構成可能ワークスペースの公共部門ランディングページの特定のフィールドを変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM)ランディングページには、新規のアサインされた優先度の高いケースと、グループにアサインされたケースの概要が示されます。ランディングページの特定のフィールドを、 公共機関デジタルサービスに関連するフィールドに置き換えます。必要に応じて、他のフィールドを追加または変更することもできます。UI ビルダー を使用したページの変更については、「ページの操作」を参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに 「UI ビルダー」と入力します。

2. [UI ビルダー] を選択します。

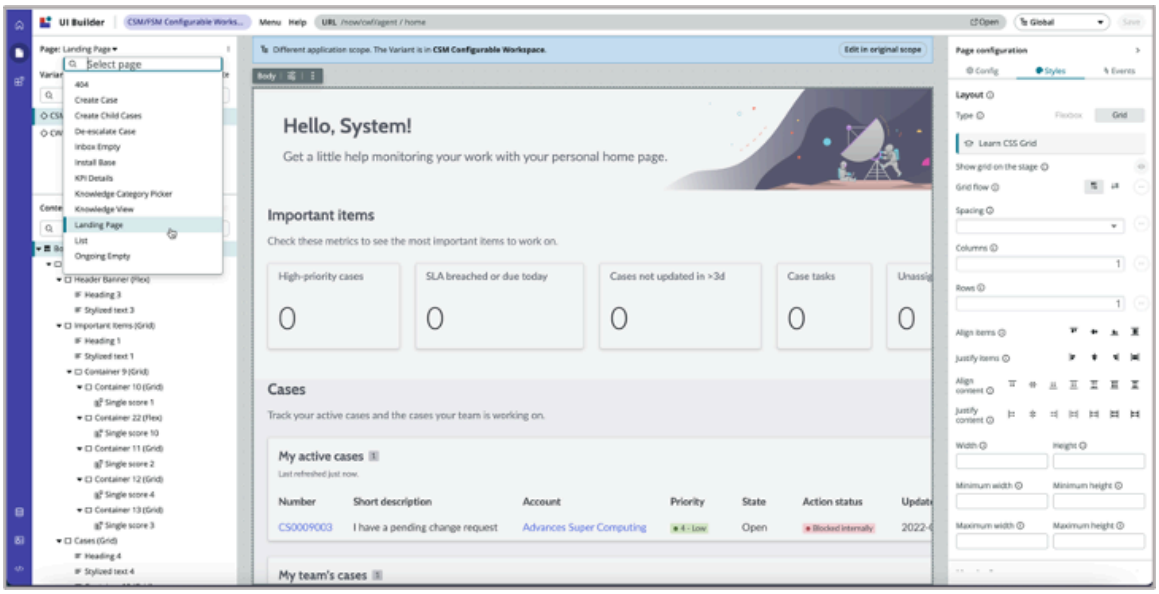
3. カスタマーサービス管理 (CSM)ランディングページに移動します。

a. [自分のエクスペリエンス] のリストで **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択します。

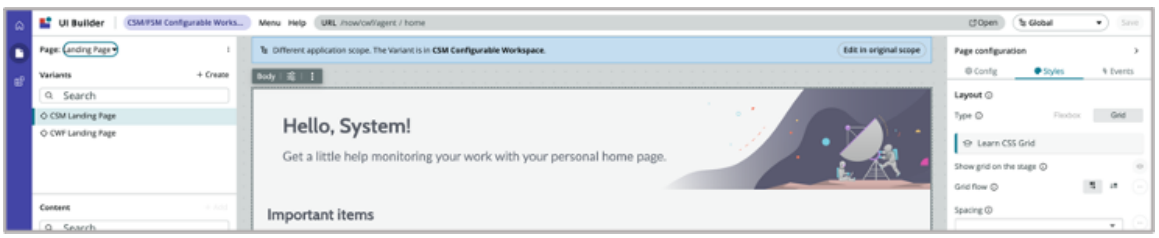
b. UI ビルダーで、次に移動します: ページ > ランディングページ CSM ランディングページを選択します。

自動翻訳

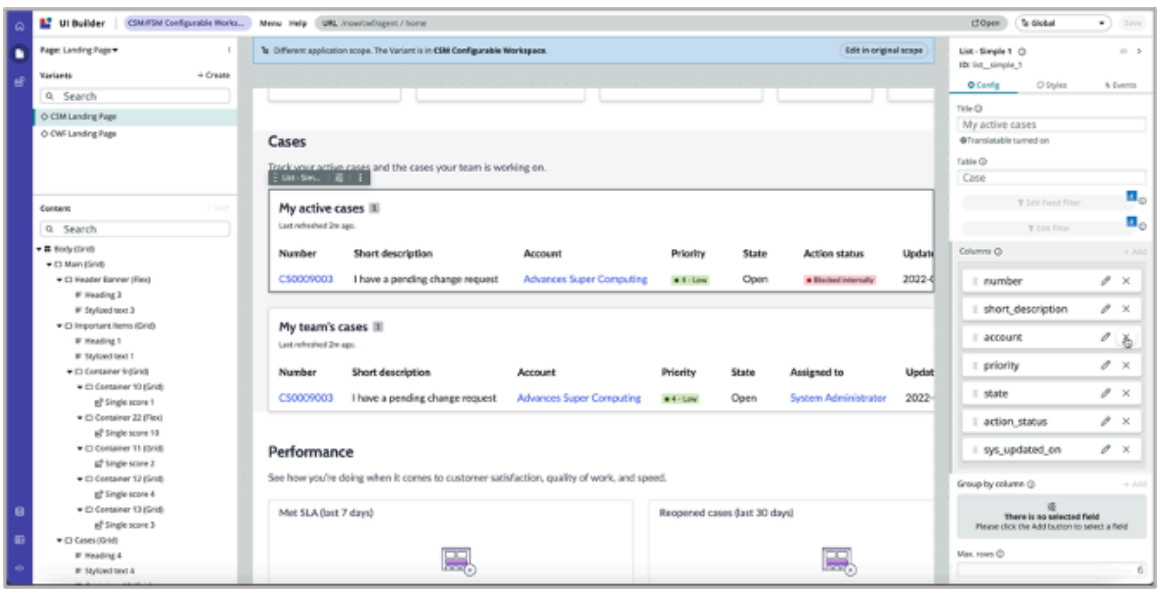
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. ページの上部に表示されるメッセージで、[元のスコープで編集] を選択します。



4. カスタマーサービス管理 (CSM) ランディングページで [自分のアクティブなケース] コンポーネントを選択し、[構成] ペインの [構成] タブで [列] から [アカウント] フィールドを削除します。

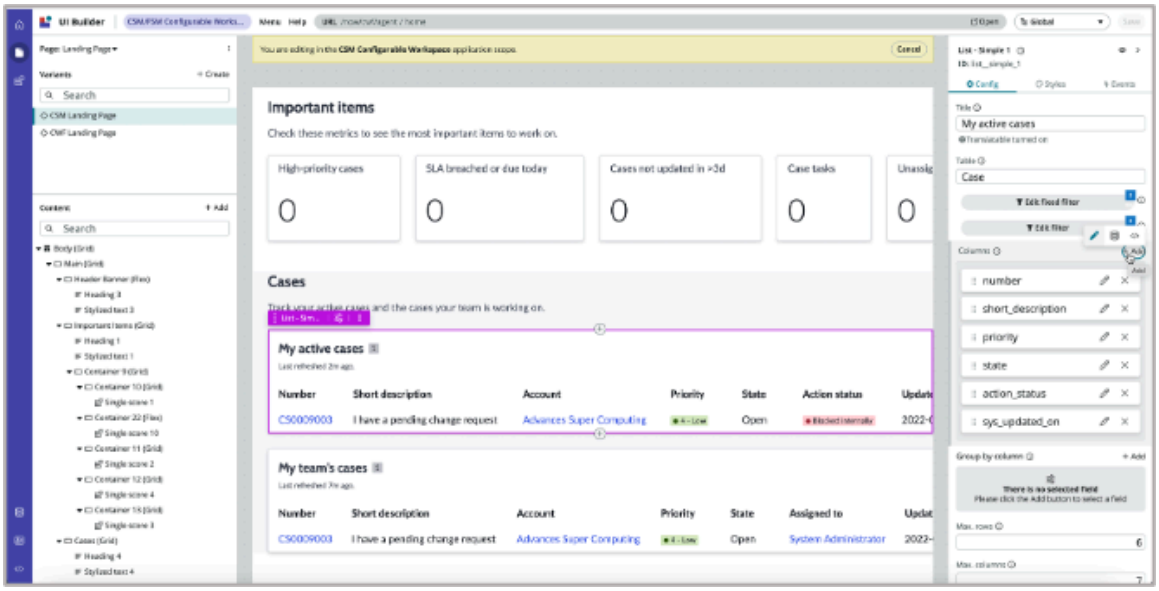


5. [構成員] フィールドを次のように追加します。

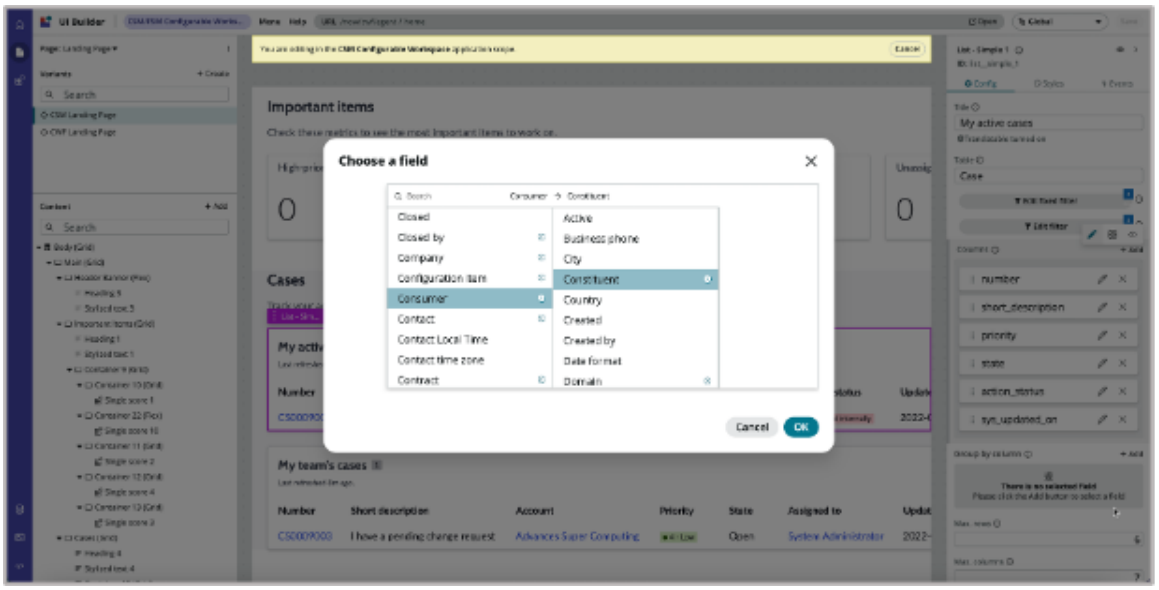
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [構成] ペインで、[列] リストの [+追加] を選択し、フィールド選択機能を開きます。



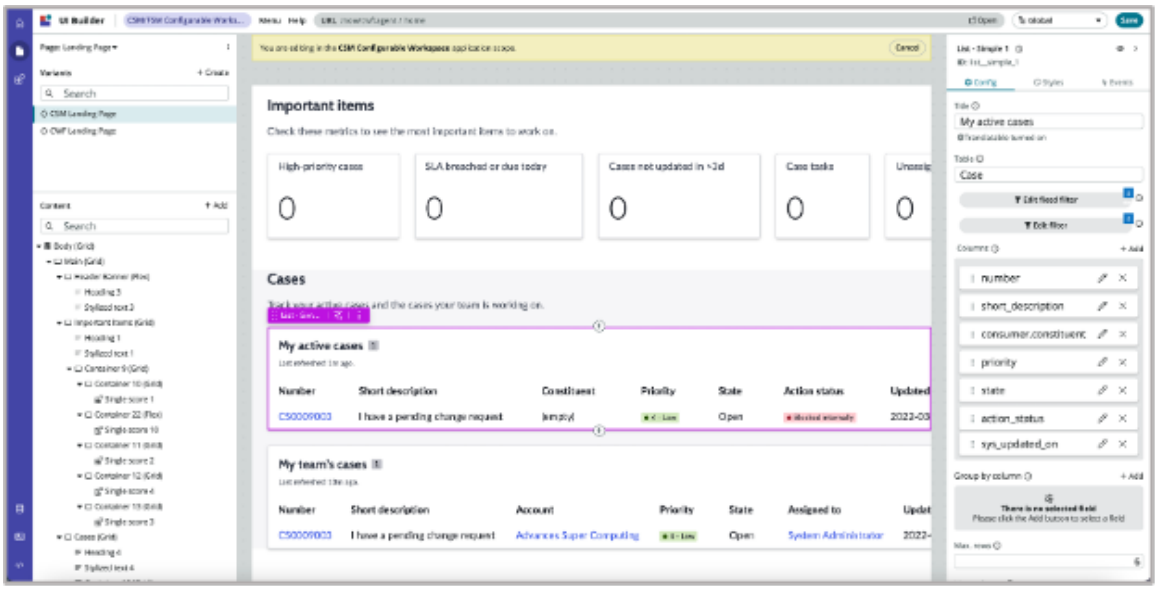
b. [フィールドを選択] リストで、次を選択します コンシューマー > 構成をクリックし、[**OK]** を選択します。



自動翻訳

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

c. [構成] ペインで、**consumer.constituent** を **short.description** の下に移動して列を再配置します。



6. ステップ 3 と 4 を繰り返して、[自分のチームのケース] コンポーネントを変更します。
7. 必要に応じて、他のページに変更を加えます。
8. [保存] を選択して、ランディングページの変更を保存します。

プロファイル情報を表示するための顧客セントラルのアクティブ化

カスタマーサービスガイド付きセットアップを使用して顧客セントラルをインストールし、エージェントが公共機関デジタルサービスで構成員、ビジネス、または機関の情報を完全に表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客セントラルには、構成員、ビジネス、または機関が行政センターや機関との間で持っているタッチポイントが情報カードの形式ですべて表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービス > アドミニストレーション > **Guided Setup**.
2. [**CSM** 構成可能ワークスペースの顧客セントラル - 顧客情報] セクションで、構成可能ワークスペースを設定するためのタスクのリストを見つけます。
3. [顧客セントラルのアクティブ化] を選択して、プラグインをインストールします。

   インストール後、次のいずれかのタブがインタラクションレコードで使用できるようになります。

自動翻訳

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

- [構成員] タブに入力がある場合の [構成員情報] タブ。
- [ビジネス] タブに入力がある場合の [ビジネス情報] タブ。
- [機関] タブに入力がある場合の [機関情報] タブ。

必要に応じて、このレイアウトにその他の変更を加えることができます。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの構成」を参照してください。

公共機関デジタルサービスプラットフォームで受領したアイテムのデフォルトビューの設定

公共機関デジタルサービスプラットフォームワークスペースのデフォルトビューをカスタマイズして、[受領したアイテム] 関連リストがビジネス、構成員、または機関のレコードの下に表示されるようにします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 公共機関デジタルサービスプラットフォームのビジネス、構成員、または機関レコードに移動します。
2. リストコントロールアイコン ( ) を選択し、[**View**] にカーソルを合わせます。
3. メニューから **[PSDS**] を選択します。

タスクの結果

ユーザービューが変更され、[受領したアイテム] 関連リストが表示可能になります。

受領したアイテムの関係者の設定

公共機関デジタルサービス アプリケーションで受け取ったアイテムに関係者を追加して、連絡先、ビジネス、構成員、または機関がケースに必要なアクションを実行するための適切なアクセスレベルを取得できるようにします。

始める前に

必要なロール:admin、sn_gsm.constituent、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent または sn_gsm.service_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、サイドバーでリストアイコン リスト
2. 次のように移動する。 受領したアイテム > **All** (すべて).
3. 関係者を追加するレコードを選択します。
4. [関連者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

関係者レコードフォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者タイプ。関係者タイプは、連絡先、コンシューマー、または貢献者ユーザーです。ベースシステムで提供されているケースの関係者構成のリストから選択できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 認定ビジネス ○ 認定連絡先 ○ 認定構成員 ○ 認定世帯 ○ 認定機関 ○ 認定ユーザー ○ リストされた構成員 ○ 上場機関
ケース	自動生成されたケース番号。
ビジネス、構成員、世帯、またはユーザー	ケースを担当する連絡先。
責任	ケース情報へのアクセスレベル。 関係者タイプを選択すると、関連する責任がデフォルトで追加されます。関係者タイプが変更されると、それに応じて関係者タイプに対応する責任が更新されます。 **注:** 関係者タイプが選択されていても、[責任] フィールドが自動的に入力されない場合、連絡先は販売済み製品 (受領したサービス) および関連ケースにアクセスできません。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
   関係者がケースに追加されます。

タスクの結果
関係者が機能ロールを持つ認可済み担当者としてケースに追加されると、関係者は次のアクションを実行できます。

- ケースをクローズします。
- 受けたサービス (販売済み製品) のケースを作成します。
- ケース更新の通知を受信する。
- 顧客に表示されるケースタスクを更新します。
- その他のコメントと添付ファイルを追加する。
- ソリューションを承認または却下する。

公共機関デジタルサービスの 仮想エージェント の構成

会話デザイナー (トピック作成者) が公共部門のユースケースの自動会話を作成および変更できるように、 ServiceNow 仮想エージェント を設定します。また、エンドユーザーが Government サービスポータルで 仮想エージェント を実行し、セルフサービスタスクのサポートを受けられるようにすることもできます。

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

自動翻訳

公共部門のユースケースの 仮想エージェント トピックを構築する前に行うこと

アドミンまたはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) は、 仮想エージェントを使用して次の操作を実行できます。

- ビルド済みの会話とトピックブロック (会話でサブフローまたは共通機能を実行するコンポーネント) を使用します。ビルド済みの会話とトピックブロックは、 仮想エージェント プラットフォーム、カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent)、およびサービス要求プレイブック アプリケーションで利用できます。ビルド済みの公共部門トピックブロックは、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションで利用できます。
- 独自のカスタム公共部門会話トピックを作成します。ビルド済みのトピックとトピックブロックを複製し、必要に応じてカスタマイズすることができます。

自分またはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) が 仮想エージェント 会話を作成または変更する前に、 仮想エージェントデザイナー でビルド済みのトピックおよびトピックブロックを操作するための次の前提条件を満たしている必要があります。

- Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にして、プラットフォームのトピックとトピックブロックにアクセスし、 仮想エージェントデザイナーを実行します。
- カスタマーサービス仮想エージェントプラグイン (com.sn_csm.virtualagent) をアクティブ化して、ビルド済みのカスタマーサービス管理 (CSM) 会話とトピックブロックにアクセスします。
- 仮想エージェントデザイナーを使用して 会話トピックを作成および更新します。
- 公共機関デジタルサービスコア のインストール 公共部門の会話で使用できる公共部門のトピックブロックにアクセスするためのアプリケーション。
- サービス要求プレイブック for 公共機関デジタルサービス のインストール ビルド済みトピック「サービス要求の作成」にアクセスするには、次の手順を実行します。
- ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービス のインストール ビルド済みトピック「 ライセンス/許可申請の開始」にアクセスするには、次の手順を実行します。

公共部門ユーザーの 仮想エージェント 会話の構成

アドミニストレーターまたはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) は、サービス要求プレイブックアプリケーションで提供される「サービス要求の作成」トピックなどのビルド済みの会話トピックや、作成したカスタム会話トピックをエンドユーザーに展開できます。

これらのブロックは、レコードの追加や取得など、会話要素や会話の一般的なタスクを実行するサブフローです。トピックブロックを使用すると、トピック作成者は会話 仮想エージェント に標準機能を追加できるため、会話のデザインとメンテナンスが簡素化されます。

1. 行政サービスポータルで エージェントチャット を構成します。
   a. [すべて] >サービスポータル>エージェントチャット] に移動します。
   b. [GSP チャット] を探し、チェックボックスをオンにしてレコードを [アクティブ] に設定します。
2. 仮想エージェントデザイナー で、対応するトピックブロックを検索します。
   - サービス要求プレイブック要求の場合は、[サービス要求の作成] を検索して選択します。
   - ライセンスと許可プレイブック要求の場合は、[ライセンス/許可申請の開始] を検索して選択します。
3. [公開] を選択してトピックブロックを [アクティブ] に設定し、エンドユーザーが利用できるようにします。仮想エージェントトピックの作成と公開の詳細については、「Publish a Virtual Agent topic 」を参照してください。

自動翻訳

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

仮想エージェントデザイナー でのトピックの操作の詳細については、「仮想エージェントデザイナーの開始」を参照してください。

仮想エージェントトピックの例

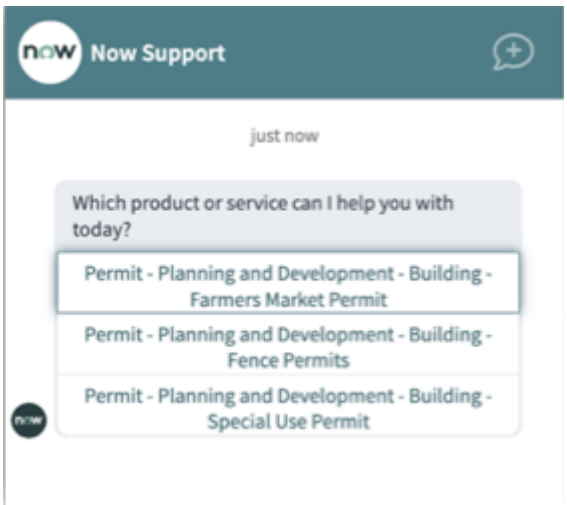
公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、公共部門の会話で使用できるいくつかのベースシステムトピックブロックが用意されています。

- 構成員への迅速なサービス:構成員に行政サービスのタイプを選択するように求めます。
- 公共部門の追加メンバーを作成:問題またはケースに認可された利害関係を持つ他のユーザーを追加するよう構成員に求めます。

構成員トピックブロックへの迅速なサービス

会話でこのトピックブロックを使用して、許可やライセンスなど、利用可能な行政サービスのリストからサービスを選択するよう構成員に依頼します。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

サービスのプロンプトの例



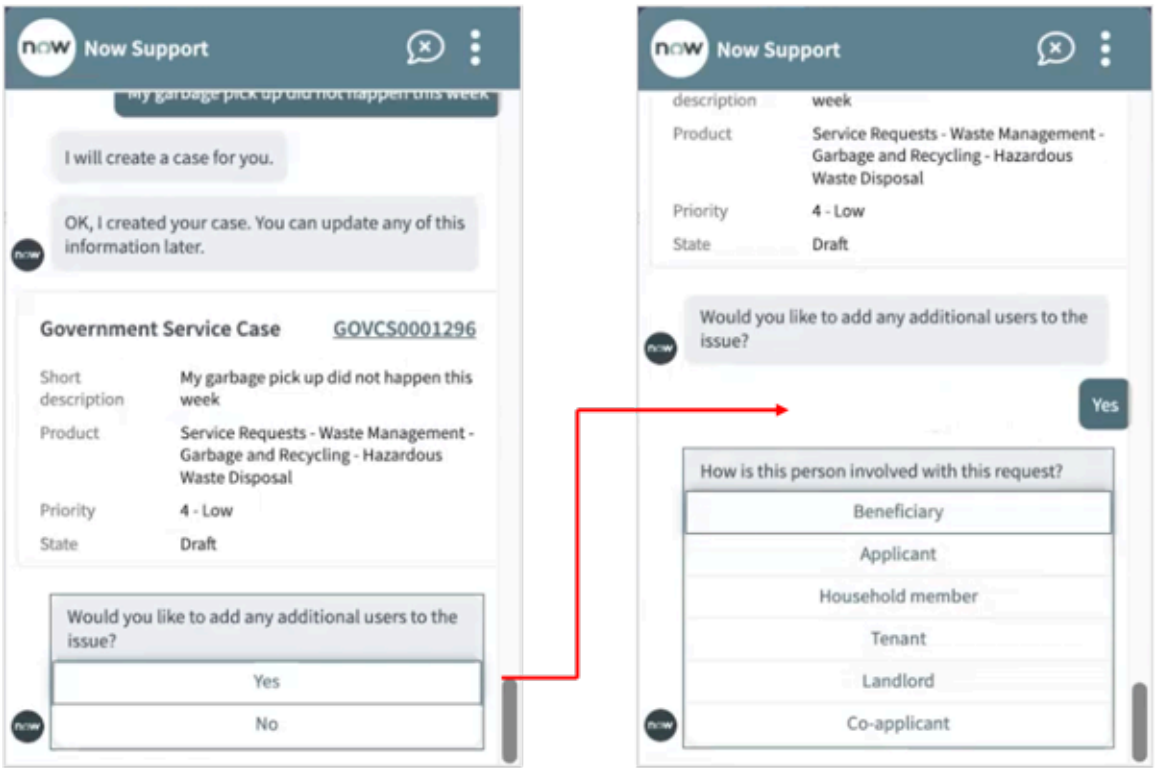
[公共部門の追加メンバーを作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用すると、構成員は、ケースまたは問題を表示できる他のユーザー (家族や他の許可された個人など) を指定できます。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

自動翻訳

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

行政サービスケースにメンバーを追加するためのプロンプトの例



会話でこのトピックブロックを使用する場合は、元の (呼び出し元の) トピックからトピックブロックへの入力パラメーターを指定します。

公共部門追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	説明
case_id	作成された公共部門ケースレコードの Sys_id。
case_type	基本公共部門サービスの延長。

トピックブロックの詳細と仮想エージェント会話での使用方法については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください

構成員、ビジネス、または機関のサービスの構成

提供するパブリックサービスのタイプ、サービス分類、およびサービスを提供する機関を定義できるように、 公共機関デジタルサービス サービスカタログを構成します。

始める前に

注:
どのフィールドに機密情報が含まれるか、および機密データを保護するためにそれらを暗号化する方法を決定します。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ定義 > カテゴリの管理.
2. [新規] を選択するか、編集するカタログアイテムを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

公共サービスカタログフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	公開サービスの名前。
カタログ	サービスが該当する製品カテゴリ。空の場合は、[行政サービス] を選択します。
カテゴリ	公共サービスのタイプを示します。
アプリケーション	サービスのアプリケーションスコープ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 公共機関デジタルサービスコア ○ ライセンスと許可プレイブック ○ Information Request Playbook ○ サービス要求プレイブック
ステータス	公共サービスのステータス。アクティブなフィールドで次のようにマッピングされます。 ○ 利用可能 = true ○ 利用不可 = false
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
説明	公共サービスの説明。

4. [送信] または [更新] を選択します。

プレイブックの エンゲージメントメッセンジャー の構成

公共部門のエンドユーザーが要求を作成および追跡できるように、特定の エンゲージメントメッセンジャー 設定を構成します。エンゲージメントメッセンジャーを使用すると、公共部門のユーザーは、ServiceNow環境の外部にあるサードパーティの Web アプリケーションからセルフサービスおよびチャット機能にアクセスできます。

- エンゲージメントメッセンジャー モジュールを作成します。エンゲージメントメッセンジャーの実装の詳細については、「Engagement Messenger の設定」を参照してください。
- エンゲージメントメッセンジャーモジュールのカスタマイズについて理解しておいてください。詳細については、「 Engagement Messenger の機能構成のカスタマイズ」を参照してください。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。これにはサブスクリプションが必要です。
- カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) をアクティブ化します。これにはサブスクリプションが必要です。

自動翻訳

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

サービス要求プレイブックアプリケーションのエンゲージメントメッセンジャーの構成

緊急以外のサービス要求を作成および追跡するための エンゲージメントメッセンジャー 設定を構成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_ec.ec_admin または admin

このタスクについて
公共部門のエンドユーザーは、 エンゲージメントメッセンジャー でサービス要求を作成および追跡できます。サービス要求プレイブックアプリケーションで提供されるパッケージ済みサービス要求のカタログから選択できます。仮想エージェントが実装されている場合、顧客は事前に構築された仮想エージェント会話であるサービス要求の作成を使用して、エンゲージメントメッセンジャーから緊急でないサービス要求を送信および更新できます。エンゲージメントメッセンジャー で Government サービスカタログとこのビルド済みの仮想エージェント会話を有効にする必要があります。

手順

1. Engagement Messenger で、次の場所に移動します: **All** (すべて) > **Engagement Messenger** (エンゲージメントメッセンジャー) > モジュール.
2. ユーザーがサービス要求の作成時に選択できる、事前にパッケージ化された緊急以外のサービスを提供する行政サービスカタログを使用するように、カタログ機能をカスタマイズします。
   a. [機能] セクションから、カタログ機能を開きます。
   b. [編集] を選択して、行政サービスカタログを検索して追加します。
3. サービス要求を作成するためのビルド済みの 仮想エージェント 会話を有効にして、チャット機能をカスタマイズします。
   a. [機能] セクションから、 チャット 機能を開きます。
   b. [参照チャット] で、[サービス要求を作成] 会話トピックを見つけて選択します。
4. [**Update** (更新)] を選択します。

公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント

公共機関デジタルサービスコアプラグインをアクティブ化すると、テーブル、ユーザーロール、フローなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

公共機関デジタルサービスコア プラグイン (sn_gsm) を有効にすると、次のプラグインが有効になります。

- カスタマーポータルの UI コンポーネント (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- 機関サポートモデル (com.sn_agency_support_model)
- カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types)
- カスタマーサービスポータル (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)

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

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

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

注:
公共機関デジタルサービスコア プラグインを有効にしたときにインストールされるロールの詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール」を参照してください。

インストールされるテーブル

公共機関デジタルサービスとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	行政サービスケーステーブル **注:** これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張テーブルです。
構成員プロファイル [sn_gsm_constituent_profile]	構成員プロファイルテーブル
サービス定義 [sn_case_type_selection_list]	サービス定義テーブル **注:** このテーブルは、製品モデル [cmdb_model] テーブルの拡張です。
勤務先登録要求 [sn_gsm_business_registration]	新規勤務先登録要求のテーブル

インストールされたフロー

公共機関デジタルサービス と一緒にインストールされるフロー

フロー	説明
ケースタスクが行政ケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	ケースタスクが行政ケースに関連付けられている場合に、[ブロック元] レコードを作成します。
行政ケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	行政ケースでさらに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成します。
ケースタスクがクローズされ、行政ケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを解決する [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	行政ケースが解決された場合、関連する行政ケースのブロック元レコードを削除します。
行政ケースのユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する	ケースタスクがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを削除します。

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス と一緒にインストールされるフロー (続く)

フロー	説明
[resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	

公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションでは、ロールを使用して情報へのアクセスを提供し、内外のユーザーを識別し、データセキュリティを維持し、ユーザー間のさまざまなタイプの関係性を確立します。

コアロール

構成員のロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
構成員 [sn_gsm.構成員]	構成員がサービスを要求し、構成員の情報、行政サービスケース、および受けたサービスを管理できるようにします。	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.constituent_agent]	エージェントが次のアクションを実行できるようにします。 • すべての構成員の行政サービスケー	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent

自動翻訳

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

構成員のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	スの読み取り、書き込み、更新を行います。 • 構成員レコードの読み取り、書き込み、更新を行います。	
constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	ユーザーが任意の構成員に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]	エージェントにアドミンアクセス権を付与し、	sn_gsm.constituent_writer

自動翻訳

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

構成員のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	構成員レコードの作成、読み取り、更新、削除を可能にします。	
constituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	構成員レコードを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をエージェントに提供します。	sn_gsm.constituent_viewer
ライセンスと許可 インストールベースライター [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	インストールベースアイテムに対する作成、読み取り、および書き込みアクセス権を付与します。	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer [sn_gsm.constituent_viewer]	構成員レコードへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提	sn_customerservice.customer_data_viewer

自動翻訳

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

構成員のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	供します。	
ライセンスと許可 インストールベースアイテムビューア [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	このロールは、インストールベースアイテムへの読み取りアクセス権を提供します	sn_gsm.report_viewer

ビジネスロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
business_contact [sn_gsm.business_contact]	ビジネスステークホルダーがサービスを要求し、情報、行政サービスケース、および受けたサービスを管理できるようにします。	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	ビジネスステークホルダーにビジネスアカウントへのアド	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact

自動翻訳

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

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ミンアクセス権を付与します。このロールは、ビジネスアカウント内のすべてのデータにアクセスできます。	
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	ビジネスステークホルダーが、ビジネスアカウントと関連する子アカウントの行政サービスケースを管理できるようにします。このロールでは、次のアクションを実行できます。 • 別のビジネス連絡先の代わ	• sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.business_contact

自動翻訳

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

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	りにケースを作成します。 • ビジネスに属するケースのリストを表示します。 • ビジネスに属するケースを編集します。	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	ビジネスステークホルダーが任意の企業に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
business_partner [sn_gsm.business_partner]	ビジネスパートナーが、	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact

自動翻訳

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

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	自分のアカウントまたは関連付けられているビジネスアカウントから行政サービスケースを作成、表示、編集できるようにします。	
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	ビジネスステークホルダーにパートナーアカウントへのアドミンアクセス権を付与します。このユーザーは、パートナーアカウント内のすべてのデータと、パートナーによって作成された行政サービス	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin

自動翻訳

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

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ケースにアクセスできます。	
business_agent [sn_gsm.business_agent]	エージェントが次のアクションを実行できるようにします。 • すべてのビジネスアカウントの行政サービスケースの読み取り、書き込み、更新を行います。 • ビジネスレコードの読み取り、書き込み、更新	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent

自動翻訳

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

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	を行います。	
福利厚生ビジネス貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]	ユーザーが任意のビジネスに代わってサービスを要求し、福利厚生ケースを提起できるようにします。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

自動翻訳

エージェンシーエージェントロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
agency_agent [sn_gsm.agency_agent]	機関のエージェントが、機関に関連付けられたビジネスおよびビジネス連絡先の行政サービスケースを作成して履行できるようにします。	sn_customerservice.svc
agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	機関のエージェントが、機関に関連付けられている構成員と世帯の行政サービスケースを作成して履行できるようにします。	sn_customerservice.svc

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

エージェンシーエージェントロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ライセンスおよび許可構成員エージェント [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	ユーザーがすべての構成員のライセンスおよび許可ケースを操作できるようにします。これには、すべてのライセンスおよび許可ケースと構成員レコードの読み取り/書き込み/更新機能が含まれています	• sn_gsm.constituent_a • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm_lic_prmt.repo
agency_contributor [sn_gsm.agency_contributor]	機関のエージェントが機関に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.s • sn_gsm.contributor_c • sn_customerservice.c
ライセンスおよび許可機関の貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	ユーザーがサービスを要求し、サービス組織 (事業所) のライセンスと許可のケースを提出できるようにします。このロールは、内部および外部に依存しません。	• sn_gsm.agency_contr • sn_gsm_lic_prmt.cont
agency_manager [sn_gsm.agency_manager]	機関マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。 • 構成員、世帯、ビジネス、およびビジネス連絡先の行政サービスケースを作成および更新します。 • 機関階層内の機関に関連付けられた構成員と世帯のデータを管理します。 • 機関階層内の機関に関連付けられたビジネスと連絡先のデータを管理します。	• sn_customerservice.s • sn_gsm.agency_agent • sn_gsm.agency_const
ライセンスおよび許可機関マネージャー [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	ユーザーがマネージャーのエージェンシー階層内のエージェンシーデータを管理できるようにします。	• sn_gsm.agency_mana • sn_gsm_lic_prmt.agen • sn_gsm_lic_prmt.agen
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	ユーザーがケースを作成、更新、表示、および承認できるようにします。管理するすべての機関のスタッフを登録および削除できます。	• "sn_gsm.business_cor • sn_gsm.government_a • sn_gsm.constituent_c • sn_gsm.government_a

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

エージェンシーエージェントロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		• sn_gsm.agency_mana • sn_customerservice.s
ライセンス/許可機関マネージャー 貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	ユーザーがケースを作成、更新、表示、および承認できるようにします。また、管理するすべての機関のスタッフを登録および削除することもできます。	• sn_gsm_lic_prmt.busi • sn_gsm_lic_prmt.gove • sn_gsm_lic_prmt.cons • sn_gsm_lic_prmt.ager • sn_gsm_lic_prmt.ager • sn_gsm.agency_mana
relationship_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	ユーザーが location_relationship_manager 責任を持つすべての外部機関のケースを表示できるようにします。	• sn_bus_loc.location_r • sn_gsm.agency_mana
ライセンスおよび許可 エージェンシーマネージャーコア [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_mana • contract_manager
ライセンス/許可機関関係マネージャー [sn_gsm_lic_prmt.agency_relationship_manager]	ユーザーが location_relationship_manager 責任を持つすべての外部機関のケースを表示できるようにします。	• sn_gsm.agency_relati • sn_gsm_lic_prmt.ager
service_manager [sn_gsm.service_manager]	サービスマネージャーが次のアクションを実行できるようにします。 • 行政サービスケースを担当するエージェントが実行するすべての作業を管理します。 • すべての行政サービスケースを読み取り、書き込み、更新、および削除します。 • 構成員、ビジネス、および機関のすべてのレコードを読み取り、書き込み、更新、および削除します。	• sn_gsm.service_offere • sn_gsm.service_offere • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm.business_age

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

エージェンシーエージェントロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ライセンスおよび許可ケースタスクエージェント [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	エージェントの機関の構成員と世帯のライセンスと許可のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm_lic_prmt.cont • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm.case_task_ag
ライセンスおよび許可機関ビジネスエージェント [sn_gsm_lic_prmt.agency_agent]	ユーザーが、エージェントの機関のアカウントと連絡先のライセンスと許可のケースを作成して履行できるようにします。	• sn_gsm.agency_agent • contract_manager
social_benefits_agency_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_agent]	エージェントの代理店のアカウントと連絡先のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm.agency_agent • decision_table_reader • contract_manager
social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	エージェントの機関の構成員と世帯のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• decision_table_reader • sn_gsm.agency_const • contract_manager
social_benefits_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_contributor]	ユーザーが所属機関 (事業所) のサービスを要求し、福利厚生ケースを提起できるようにします。このロールは、内部および外部に依存しません。	• sn_gsm.government_a • sn_gsm_soc_bnfts.co
social_benefits_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager]	マネージャーの機関階層内の機関のデータを管理する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm.agency_mana • sn_gsm_soc_bnfts.ag
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	機関を管理し、機関または子機関のビジネス、世帯、または構成員のケースを作成します。	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.bu • sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_gsm.agency_mana
social_benefits_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_mana • contract_manager

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

エージェンシーエージェントロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
social_benefits_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	機関によって実行されるすべてのアクティビティを管理および監視します。また、機関の内部連絡窓口としても機能します。	• sn_gsm_soc_bnfts.ag • sn_gsm.agency_relati
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	ビジネス向けの福利厚生ケースで作業する機能をユーザーに提供します。これには、すべての福利厚生ケースとビジネスレコードの読み取り/書き込み/更新機能が含まれています。	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_gsm_soc_bnfts.rep • sn_gsm.business_age • sn_gsm_soc_bnfts.ib_
福利厚生ケースタスクエージェント [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	ユーザーが福利厚生ケースタスクで作業できるようにします。	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_gsm.case_task_ag
福利厚生構成員エージェント [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	すべての構成員の福利厚生ケースで作業する機能をユーザーに提供します。これには、すべてのケースと構成員レコードの読み取り/書き込み/更新機能が含まれています	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_gsm_soc_bnfts.rep • sn_gsm.constituent_a • sn_gsm_soc_bnfts.ib_
福利厚生マネージャー [sn_gsm_soc_bnfts.マネージャー]	福利厚生ケースを担当するエージェント (構成員およびビジネス) が実行するすべての作業を管理する機能をユーザーに提供します。このロールを持つユーザーは、すべての社会保障ケースおよび構成員/ビジネスレコードの読み取り/書き込み/更新/削除を実行できます。	• sn_gsm_soc_bnfts.ib_ • sn_gsm_soc_bnfts.bu • sn_gsm.government_s • sn_gsm_soc_bnfts.co • sn_majorissue_mgt.m
福利厚生関係エージェント [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	ユーザーが関係のある顧客に対してのみ福利厚生ケースを処理できるようにします。	• sn_gsm_soc_bnfts.rep • decision_table_reader • sn_gsm.relationship_a • contract_manager

admin ロールとその他のロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アドミン [sn_gsm.admin]	公共機関デジタルサービ	sn_gsm.service_manager

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ス プラットフォームで作成されたスコープ対象アプリケーションへの委任アドミンアクセス権をユーザーに提供します。	
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	ユーザーにアドミンアクセス権を付与し、サービス提供レコードおよびサービス提供レコードの作成、読み取り、更新、削除を可能にします。	sn_gsm.service_offered_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	ライセンスおよび許可ケースを担当するエージェント (構	• sn_gsm_lic_prmt.manager • sn_gsm.admin

自動翻訳

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	成員およびビジネス) によって実行されるすべての作業をユーザーが管理できるようにします。このロールを持つユーザーは、すべてのライセンスおよび許可ケースおよび構成員/ビジネスレコードの読み取り/書き込み/更新/削除を行うことができます。	
social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	福利厚生プレイブックで作成されたスコープ対象アプリケーション	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.manager

自動翻訳

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	への代理アドミンアクセス権を付与します。	
ライセンスと許可 インストールベースアドミン [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	サービス提供レコードおよびサービス提供レコードを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をユーザーに提供します。	sn_gsm.service_offered_viewer
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	提供されたサービスのレコードと受けたサービスのレコードへの読み取り専用アクセス権をユーザーに	sn_customerservice.customer_data_viewer

自動翻訳

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	提供します。	
case_writer [sn_gsm.case_writer]	行政サービスケースを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をエージェントに提供します。	sn_gsm.case_viewer
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	行政サービスケースへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	なし
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	エージェントまたはビジネスステークホルダーが行政サービスケースを作成できるようにします。トップレベルの貢献者ロー	なし

自動翻訳

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ルに含まれます。ケースを作成できますが、他のケースを表示することはできません。	
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	エージェントが関係のある顧客の行政サービスケースを処理できるようにします。	• sn_gsm.report_viewer • sn_customerservice.relationship_agent
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	ビジネスステークホルダーが、関係のある顧客に代わって行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
福利厚生ケースビューアー [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	このロールは、福利厚生ケースレコー	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader

自動翻訳

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

admin ロールとその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ドへの読み取り専用アクセス権をユーザーに提供します。	
福利厚生ケースライター [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	このロールは、福利厚生ケースレコードを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をユーザーに提供します。	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

自動翻訳

詳細なロール

公共機関デジタルサービス とともにインストールされる事前定義された機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーと公共部門エンティティ間の関係を確立できます。これらの機能的で詳細なロールは、公共部門データへのさまざまなレベルのアクセスを提供し、データセキュリティの維持に役立ちます。

- 機能ロール:複数のエンティティへのアクセスを必要とする機能または意味のあるアクションを実行するために必要な一連のロール。
- 詳細なロール:ケース、使用されたサービス、および関連する公共部門エンティティへのアクセスを提供するロール。1 つ以上の詳細なロールを機能ロールとしてバンドルできます。

詳細なモデルは、対応する公共部門エンティティに適切なレベルのアクセス権を付与することで、データの保護に役立ちます。この機能により、各ロールは、特定の情報へのユーザーのアクセス権を決定する一連の特権や責任に関連付けられます。効率的かつ効果的に作業するために必要な情報へのアクセスを個人に許可する詳細なポリシーを設定することで、きめ細かなアクセス制御を実現し、構成員のエクスペリエンスを向上させることができます。

たとえば、行政サービスケーステーブルまたは 公共機関デジタルサービス アプリの他のテーブルを拡張する場合は、拡張テーブルのアクセス制御リストを複製する必要があります。公共部門ユーザーに詳細なロールをアサインして、これらの拡張テーブルへのアクセスを制御できます。

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	構成員またはビジネスステークホルダーに、行政サービスケースへの詳細な作成アクセス権を提供します。	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	行政サービスケースへの詳細な読み取りアクセス権を構成員またはビジネスステークホルダーに提供します。	sn_customerservice.case_read_granular

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	行政サービスケースへの詳細な書き込みアクセス権を構成員またはビジネスステークホルダーに提供します。	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	サービスを受けたレコードへの詳細な読み取りアクセス権を構成員またはビジネスステークホルダーに提供	sn_install_base.sold_product_read_granular

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	します。	
ライセンスと許可 インストールベースの読み取りの詳細 [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	発行されたライセンスと許可への詳細な読み取りアクセスを提供します。	sn_install_base.install_base_read_granular
ライセンスおよび許可 エージェンシーマネージャーコア [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager
ライセンスと許可 貢献者 作成者 [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	ユーザーが行政	sn_gsm.contributor_creator

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	サービスケースを作成できるようにします。トップレベルの貢者ロールに含まれます。レコードの作成は可されますが、レコード自体表示することはできません。	
福利厚生インストールベースアドミン [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	このロールは、インストールベースアイテムに	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	対する作成、読み取り、書き込み、および削除アクセス権を提供します	
福利厚生インストールベースの読み取りの詳細 [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	発行された福利厚生への詳細な読み取りアクセスを提供します。	sn_install_base.install_base_read_granular
福利厚生インストールベースビューアー [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	インストールベースアイテムへの読み取りアクセス権を付与します。	なし
福利厚生インストールベースライター	インス	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス 詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
[sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	トールベースアイテムに対する作成、読み取り、および書き込みアクセス権を付与します。	

ビジネスステークホルダーロール

公共機関デジタルサービス のビジネスステークホルダーには、ビジネスステークホルダー機能へのアクセスを提供するプラグインとロールが含まれています。

ビジネスステークホルダーへのアクセス権を持つアドミニストレーターは、ビジネスステークホルダーユーザーに次のアクションを実行する権限を付与できます。

- ビジネスまたは機関 (サービス組織) に代わってケースを作成する
- ケース、ケースタスク、およびビジネスデータを表示します。
- 申請の承認

顧客の代理としてのケース作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
構成員の貢献者 [sn_gsm.constituent_contributor]	ユーザーが任意の構成員に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.digital_services_core	内部および外部
ライセンスと許可の構成員 貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	このロールを使用すると、ユーザーは任意の構成員に代わってサービスを要求し、ライセンスと許可	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		

自動翻訳

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

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
	のケースを作成できます。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。			
ビジネス貢献者 [sn_gsm.business_contributor]	ビジネスステークホルダーが任意の企業に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.citizen_services_core	内部および外部
ライセンスおよび許可 ビジネス貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.business_contributor]	このロールにより、ユーザーは任意の企業に代わってサービスを要求し、ライセンスと許可のケースを作成できます。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_gsm.relationship_contributor]	ビジネスステークホルダーが、関係のある顧客に代わって行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sector.citizen_services_core	内部および外部
ライセンスと許可の関係 貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.relationship_contributor]	ユーザーが関係のある顧客の代わりにライセンスと許可のケースを作成できるようにします。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
福利厚生構成員貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	このロールを使用すると、ユーザーは任意の構成員に代わってサービスを要求し、福利厚生ケースを作成で	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

自動翻訳

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

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
	きます。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。			
福利厚生貢献者作成者 [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	ユーザーが福利厚生ケースを作成できるようにします。トップレベルの貢献者ロールに含まれます。レコードの作成のみが有効になり、レコード自体の表示は有効になりません。	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
福利厚生貢献者編集者 [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	福利厚生ケースフォームのフィールドに対する制限付きの書き込みアクセス権を付与します。	sn_gsm.contributor_creator		
福利厚生関係貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	ユーザーが関係のある顧客の代わりに福利厚生ケースを提起できるようにします。ビジネスステークホルダーが顧客に代わって要求者として行動できるようにします。	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

機関の代わりにケースを作成する

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
機関貢献者 [sn_gsm.agency_contributor]	機関のエージェントが機関に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	機関サポートモデル (com.snc.agency_support_model)	内部および外部

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
ケースビューアー	行政サービスケースへの読み取り	なし	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部

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

自動翻訳

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
[sn_gsm.case_viewer]	専用アクセス権をエージェントに提供します。			
構成員ビューアー [sn_gsm.constituent_viewer]	構成員レコードへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
ビジネスビューアー [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
提供されるサービスビューアー [sn_gsm.service_offered_viewer]	提供されるサービスレコードおよび受けたサービスレコードへの読み取り専用アクセス権をユーザーに提供します。	sn_customerservice.customer_data_viewer	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
行政サービスが受けた行政サービスのビューアー [sn_gsm.service_received_viewer]	受けたサービスレコードへの読み取り専用アクセス権をユーザーに提供します。		com.sn_public_sector_digital_services_core	内部

レポートとダッシュボードの表示

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	ユーザーが 公共機関デジタルサービス プラットフォームでレポートを表示できるようにします。	なし	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
ライセンスおよび許可レポートビューアー [sn_gsm_lic_prmt.report_viewer]	ユーザーが 公共機関デジタルサービス プラットフォームでレポートを表示できるようにします。	sn_gsm.report_viewer		
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnfts.report_viewer]	レポートを表示するためのアクセスをユーザーに提供します 福利厚生プレイブック。	sn_gsm.report_viewer		

自動翻訳

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

注:
公共機関デジタルサービスサブスクリプションを購入したお客様は、ビジネスステークホルダーユーザーに、[カスタマーサービス管理のビジネスステークホルダー] の下に一覧表示されているアクションの教員を提供できます。

のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス

ロールとペルソナは、 公共機関デジタルサービスに関連するさまざまなロールを理解するのに役立ちます。

公共機関デジタルサービス は、次の基本的なジョブ関数 (ペルソナ) を持つユーザーをサポートします。

ペルソナは、公共機関デジタルサービス のさまざまなタスクを実行する個別のロールとして定義されます。

公共部門のペルソナ

職務	説明
アドミン	セキュリティ上の制約に関係なく、システムの機能とデータすべてにアクセスできるシステムアドミニストレーター: • さまざまなケースタイプを使用してビルドされた特定のスコープ対象アプリを管理します。 • 構成員の情報を管理します。
構成	市民、居住者、訪問者、退役軍人などのエンドユーザー: • 政府機関にサービスを要求します。 • 要求の解決を追跡します。
ビジネスステークホルダー	エンドユーザー (ビジネスオーナー、ビジネス連絡先、ビジネスパートナーなど): • 政府機関にサービスを要求します。 • 要求の解決を追跡します。
政府機関	構成員エージェント、ビジネスエージェント、エージェンシーエージェントなどの履行者: • すべての構成員の行政サービスケースに取り組みます。すべての行政サービスケースとプロファイルレコードの読み取り、書き込み、更新ができます。 • 特定のチームまたは機関に属することができます。 • 特定のケースタイプ (ライセンスや失業など) で作業できます。
貢献者	構成員のビジネスステークホルダーまたは要求者: • 構成員や企業が必要とするサービスを支援します。 • 構成員に代わって要求を送信し、代理人として機能します。
行政サービスマネージャー	構成員およびビジネスサービスのマネージャー、および構成員サービスをサポートするエージェント:

自動翻訳

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

公共部門のペルソナ (続く)

職務	説明
	• 構成員、ビジネスステークホルダー、および機関に提供されるサービスを管理します。 • すべての行政サービスケースを読み取り、書き込み、更新、および削除できます。 • 構成員、ビジネス、および機関のすべてのレコードの読み取り、書き込み、更新、および削除を行うことができます。 • サービスの提供と構成員の満足度を向上させます。

のパフォーマンスアナリティクスとレポートソリューションのインストール 公共機関デジタルサービス

ServiceNow Storeから公共機関デジタルサービス プラットフォームアナリティクスソリューションのコンテンツパックをインストールします。

始める前に

- この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。
- ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービスコア をインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > **ServiceNow Store**.
2. 公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを参照し、必要な有効なエンタイトルメントがあることを確認します。

   検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」を参照してください。
3. 公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

でのプレイブックのインストールと構成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービスで使用できる 1 つ以上のプレイブックアプリケーションをインストールします。その後、要求の送信とエージェントへの要求のルーティングに使用できる機能を構成できます。

自動翻訳

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

プレイブックを作成して使用できるようにする 公共機関デジタルサービス では、次のアプリケーションを使用できます。各プレイブックのインストールと構成の詳細については、以下の対応するページを参照してください。

[store-future: BEGIN review]助成金管理プレイブック[End]

[store-future: BEGIN review]公共部門のエンドユーザーによって送信された助成金の申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。[End]

福利厚生プレイブック

福利厚生プログラムの申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

Information Request Playbook

公開レコードと情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

サービス要求プレイブック

緊急以外のサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

サービス要求プレイブック アプリケーションのインストールと構成

サービス要求プレイブック アプリケーションをインストールします。これを使用すると、公共部門のユーザーは、緊急でないサービス要求を送信および追跡でき、政府機関はこれらの要求を処理するプロセスを得ることができます。その後、要求の送信とエージェントへの要求のルーティングに使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了してサービス要求プレイブックを設定します。

の構成タスク サービス要求プレイブック

タスク	説明
サービス要求プレイブックアプリケーションのインストール	ServiceNow Store®からサービス要求プレイブック (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門サービス要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。
プレイブックの エンゲージメントメッセンジャー の構成	公共部門のエンドユーザーがエンゲージメントメッセンジャーから緊急でないサービス要求を作成および追跡できるようにする特定のエンゲージメントメッセンジャー設定を構成します。
公共部門のエンドユーザーが次を使用してサービス要求を作成できるようにする 仮想エージェント	仮想エージェントデザイナーを使用して、ビルド済みの会話トピック「サービス要求の作成」を公開します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用してサービス要求を送信できます。

自動翻訳

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

の構成タスク サービス要求プレイブック (続く)

タスク	説明
での類似レコードアクティビティ UI の構成 サービス要求プレイブック	要求を検索したりプレイブックを離れたりすることなく、場所ごとに類似の要求のリストを表示します。
サービス要求プレイブック の モバイルエージェント の構成	(オプション)Customer Service Mobile プラグインと サービス要求プレイブック プラグインをインストールして、行政サービスエージェントが モバイルエージェントで緊急でないサービス要求を追跡できるようにします。

サービス要求プレイブック **for** 公共機関デジタルサービス のインストール

admin ロールを持っている場合は、 サービス要求プレイブック アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれており、まだインストールされていない関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインがインストールされます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- サービス要求プレイブックアプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用可能であり、他のServiceNowアプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

  注:
  カスタマーサービス管理向けプレイブック アプリケーションをインストールして、プレイブックエクスペリエンスを有効にします。

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにあるサービス要求プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

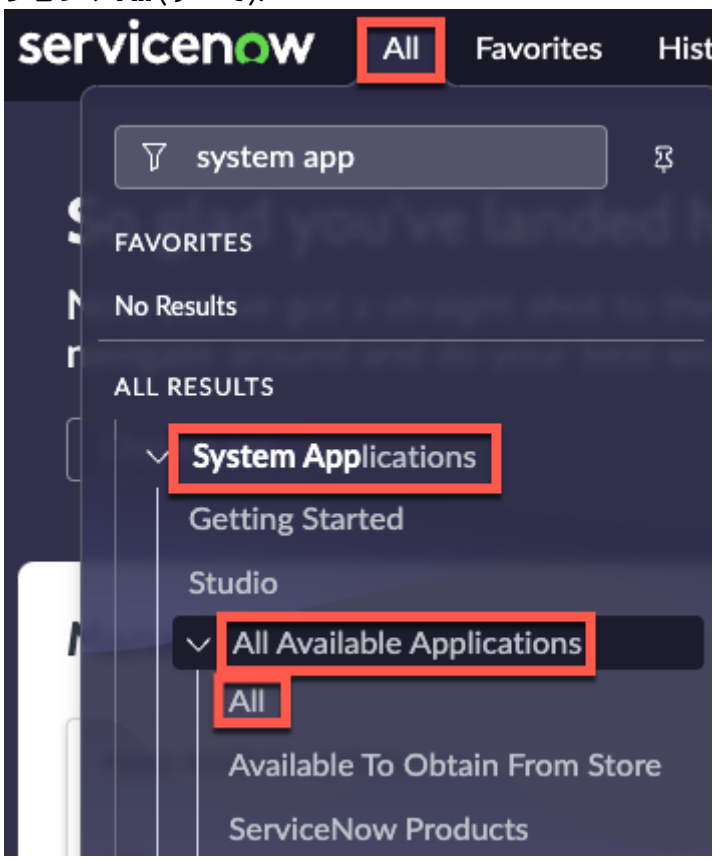
サービス要求 [sn_gsm_service_request_case] テーブルは、 サービス要求プレイブックとともにインストールされます。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 サービス要求プレイブック アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門のサービス要求 (緊急でない要求など) を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。

サービス要求プレイブックアプリケーションには、公共部門サービス要求を自動的にルーティングしてアサインするために AWA で使用される次のアイテムが用意されています。

- サービス要求サービスチャネル: 受信した公共部門サービス要求を特定の行政機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントのアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェントの受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共部門要求アサイン先グループ :公共部門サービス要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの空き状況、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公共サービス要求キュー :公共部門サービス要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト:CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示されるサービス要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
  - 構成員サービス要求レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [サービス] フィールドが含まれます。
  - ビジネスサービス要求レイアウト: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [サービス] フィールドが含まれます。
  - サービス要求レイアウトを生成:匿名ユーザーがサービス要求を送信するときに表示されます。[簡単な説明] フィールドと [サービス] フィールドを含む

アドミニストレーターは、サービス要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキューの設定など、サービス要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりすることができます。詳細については、「サービス要求サービスチャネルの構成」を参照してください。

サービス要求サービスチャネルの構成

高度な作業アサイン のデフォルトのサービス要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門サービス要求をルーティングして行政エージェントにアサインする方法を制御します。

始める前に

- 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) を有効にします。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- サービス要求プレイブックアプリケーションをインストールします。

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

AWA で サービスチャネル のコンテキストと属性を変更できます。サービス要求サービスチャネルの場合は、公共部門要求アサイン先グループを使用して、サービス要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、サービス要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルトの属性を変更して、サービス要求サービスチャネルを構成します。

自動翻訳

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

サービス要求プレイブック の モバイルエージェント の構成

Customer Service Mobile プラグインと サービス要求プレイブック プラグインをインストールして、行政サービスエージェントが モバイルエージェントで緊急でないサービス要求を追跡できるようにします。その後、ロールを構成できます。

admin ロールを持つユーザーは、次の構成タスクを完了して、 モバイルエージェント アプリケーションを設定します。

モバイルエージェントアプリ構成の管理タスク

タスク	説明
サービス要求プレイブックアプリケーションのインストール	ServiceNow® Storeからサービス要求プレイブック (sn_gsm) をインストールします。
カスタマーサービス Mobile プラグインの有効化 (com.sn_csm_mobile)	カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) をアクティブ化できます。
(オプション) Activate Field Service Management プラグイン (com.snc.work_management)	フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをインストールして、作業指示関連リストを表示します。詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) との統合」を参照してください。
アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント 構成	行政サービスエージェントが モバイルエージェント アプリにアクセスできるように、ユーザーロールを構成します。この手順は、行政サービスエージェントがアプリから作業できるようにするために必須です。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを有効化して構成すると、エージェントはモバイルデバイスに ServiceNow モバイルエージェント をダウンロードして、 ServiceNow インスタンスにアクセスできるようになります。

アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント 構成

行政サービスエージェントが モバイルエージェント アプリにアクセスするためのユーザーロールを構成します。この手順は、行政サービスエージェントがアプリから作業できるようにするために必須です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「 **sys_sg_applet_launcher.list** 」と入力して、アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルを開きます。
2. ランチャー画面テーブルから、 ケース レコードを選択します。
   必要なロールレコードには、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールのみを含める必要があります。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、グローバルアプリケーションからカスタマーサービス Mobile アプリケーションに切り替えます。
4. [必要なロール] の下にある編集アイコン ( ) を選択し、次のロールを追加します。

自動翻訳

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

- sn_gsm.agency_manager
- sn_gsm.government_service_manager
- sn_gsm.constituent_agent
- sn_gsm.business_agent
- sn_gsm.agency_constituent_agent
- sn_gsm.agency_agent

5. [完了] を選択してロールを保存します。
   上記のロールを持つエージェントは、 モバイルエージェント にログインして、自分にアサインされたサービス要求ケースを処理できるようになりました。

でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス のプレイブックで使用するサービス定義を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービス定義は、エンドカスタマーが利用できるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。政府機関が提供する各公共サービスのサービス定義を作成できます。

公共機関デジタルサービス v8.0 へのアップグレード後、製品モデルの拡張である提供されるサービスは、行政サービスのモデル化に使用されなくなります。販売済み製品の拡張である Services Received は、構成員に付与/提供された行政サービスのモデル化には使用されなくなります。サービス定義テーブルは、政府が提供するすべての公共サービスをモデル化するために使用されます。[提供サービス] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデルフィールドに置き換えられます:

- タイプ
- ステータス
- [Number (番号)]
- 期間開始日
- 期間終了日
- 管轄
- カテゴリ
- サブカテゴリ
- 支払元

重要:
Vancouver にアップグレードする場合は、[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルのデータを [サービス定義] テーブルに手動で移行する必要があります。これを行うには、[提供されるサービス] テーブルのエントリごとにサービス定義を作成します。この手順が完了するまで、アプリケーション内で [提供されるサービス] および [受けたサービス] データにアクセスできません。これは、以前のリリースではオプションのタスクです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービス > アドミニストレーション > サービス定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。

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

自動翻訳

3. サービス定義の詳細を入力します。

サービス定義フォーム

フィールド	説明
名前	サービス定義の名前
ID	システムによってサービス定義に生成された一意の識別子。
タスクタイプ	サービス定義に関連付けられたテーブル。サービスに基づいてケースまたはタスクテーブルを選択します。
ビュー	選択したサービスに対してロードするビュー。
Template (テンプレート)	ケースまたはタスクの作成時にフォームでデフォルト設定する必要があるフィールド値。
カテゴリ	公共サービスのサービス定義カテゴリ。

4. [送信] または [更新] を選択します。
5. 新しいサービス定義レコードを選択します。
6. [デフォルトのテーブル値] フィールドで、[サービス定義] を選択します。
7. 検索アイコン を選択し、選択メニューで新しいサービス定義を選択します。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。
   これでサービス定義が作成され、 公共機関デジタルサービス の任意のプレイブックで使用できるようになりました。

でのカスタムプレイブックの構成 サービス要求プレイブック

カスタムプレイブックとサービス定義を使用すると、デフォルトの サービス要求プレイブック ユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的の機関ワークフローとやり取りできます。サービス定義を作成した後、プレイブックを定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この手順を開始する前に、プレイブックを関連付けるサービス定義を作成する必要があります。サービス定義の作成方法の詳細については、「 でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

エージェントがケースタイプセレクター画面で [ケースを作成] を選択すると、新しいケースレコードが表示され、サービスに関連付けられたプレイブックがレコードページのタブで起動されます。

注:
これはオプションのタスクです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. [新しいプロセスの作成] を選択し、プレイブックの詳細を入力して、[トリガーの選択] を選択します。

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

自動翻訳

3. ドロップダウンメニューからトリガータイプを選択します。
トリガータイプは、最近作成したサービス定義です。
4. [デザイナーに移動] を選択します。
プロセスオートメーションデザイナーが開きました。
5. オプション: [新しいレーンの追加] を選択して、プロセスにレーンを追加します。
プロセスオートメーションデザイナーのレーンの詳細については、「Stages and activities」を参照してください。
6. 仕様に合わせてプロセスを作成したら、[アクティブ化] を選択します。
これで、プレイブックがトリガーされたときに実行されるように公開されました。
7. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > **UI** ポリシー.
プレイブックレコードジェネレーターの UI を編集します。これは、エージェントがケースを作成するときに最初に表示されるフォームです。
8. **[New** (新規)] を選択します。
9. [テーブル] ドロップダウンメニューで [サービス要求] を選択し、新しい UI ポリシーを説明する簡単な説明を入力します。
10. [適用時期] タブと [スクリプト] タブで必要な条件を追加し、[送信] を選択します。
これで、UI ポリシーとプレイブックが作成されました。

での類似レコードアクティビティ **UI** の構成 サービス要求プレイブック

類似レコードアクティビティ UI は、既存のケースの名前と説明を使用して、現在のケースに関連付けられたケースのリストを表示します。エージェントは、現在のケースが既存のケースの複製であるかどうかを判断できます。同様のレコードによって、現在のケースに関する有益な情報を提供することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. [サービス要求] を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] を選択します。
4. 選択**Playbooks for Customer Service Management** (カスタマーサービス管理向けプレイブック) > 類似のレコード
5. [When to Start] で、ドロップダウンから [前へ]を選択します。
6. [すべてのプロパティを表示] を選択し、次に [自動化] を選択します。
7. [レコード] の横にある矢印を選択し、 トリガー:サービス要求 > サービス要求レコード.
8. [条件] で、 ステージ > 次の値と異なる > 取り込み.
9. 画面右上の [詳細] を切り替えます。
10. [エクスペリエンス] を選択し、関連するテーブルを [サービス要求] に設定します。
11. 関連レコードを次のように設定 トリガー:サービス要求 > サービス要求レコード
12. オプション: パラメータを設定する。
13. タイトルを次のように設定 このアクティビティ > ラベル.
14. [完了] を選択し、[アクティブ化] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
これで [類似レコード] UI アクティビティが設定され、新規または既存の サービス要求プレイブックを開くとモーダルが表示されます。

Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成

Information Request Playbook アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーは、公的レコード要求を送信および追跡でき、これらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスが行政エージェントに提供されます。その後、要求の送信とエージェントへの要求のルーティングに使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了してInformation Request Playbookを設定します。

の構成タスク **Information Request Playbook**

タスク	説明
Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービス のインストール	ServiceNow® Storeから Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門の情報要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。
での制限付き発信者アクセス特権設定の構成 公共機関デジタルサービス	要求済み RCA を使用して、次のファミリリリースを待たずに、 Now Platform® の保護されたリソースへのアクセスをストアアプリに付与できます。システムアドミニストレーターまたはアプリケーションアドミニストレーターロールを保持している場合は、要求済み RCA をレビューして、それらを承認または拒否できます。
法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループの作成または編集	情報要求の最終レビューステップ用に、法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先エージェントグループを作成します。
でのドキュメント管理アクティビティ UI の構成 Information Request Playbook	ドキュメントの作成、オートコンプリートの名前ルックアップを使用したドキュメントの検索、ケースへの既存ドキュメントのリンクまたはリンク解除など、すべてプレイブック内の 1 つのモーダルから行います。
での類似の要求ドキュメント UI の構成 Information Request Playbook	プレイブックを離れることなく、類似ケースからドキュメントを検索し、一度に複数のドキュメントセットをプレビューし、1 つのモーダルからケースとの間でドキュメントをリンクまたはリンク解除します。
Information Request Playbook の モバイル エージェント の構成	(オプション)カスタマーサービス Mobile プラグインと Information Request Playbook プラグインをインストールして、エージェントが モバイルエージェントで情報要求を表示および追跡できるようにします。

自動翻訳

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

Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービス のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Information Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_info_req) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- Information Request Playbookアプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用可能であり、他のServiceNowアプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

  注:
  カスタマーサービス管理向けプレイブック アプリケーションをインストールして、プレイブックエクスペリエンスを有効にします。

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある情報要求プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

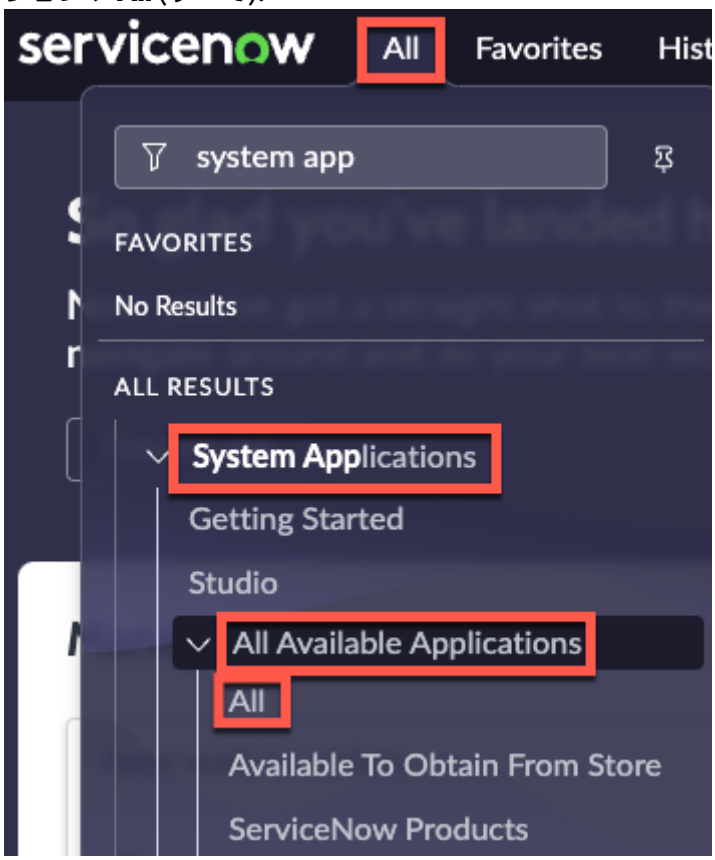
情報要求 [sn_gsm_information_request] テーブルが Information Request Playbook とともにインストールされます。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Information Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_info_req) を検索します。

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

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

を使用した情報要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントに、公開レコード要求などの情報要求をルーティングしてアサインします。

Information Request Playbook アプリケーションは、公共部門の情報要求を自動的にルーティングおよびアサインするために AWA で使用される次のアイテムを提供します。

- 情報要求サービスチャネル :受信した公共部門の情報要求を特定の政府機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントのアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェントの受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共機関情報要求アサイン先グループ :公共機関の情報要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの空き状況、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公共機関情報要求キュー :公共機関情報要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト - CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示される情報要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
  - 構成員情報要求レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [サービス] フィールドが含まれます。
  - ビジネス情報要求レイアウト: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [サービス] フィールドが含まれます。
  - 一般的な情報要求レイアウト: [簡単な説明] フィールドと [サービス] フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、情報要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキューの設定など、情報要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりできます。詳細については、「情報要求サービスチャネルの設定」を参照してください。

情報要求サービスチャネルの設定

高度な作業アサイン のデフォルトの情報要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門の情報要求を行政エージェントにルーティングしてアサインする方法を制御します。

始める前に

- 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) を有効にします。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- 情報要求プレイブックアプリケーションをインストールします。

必要なロール:sn_gsm_info_req.admin、awa_admin、admin

このタスクについて

AWA で サービスチャネル のコンテキストと属性を変更できます。情報要求サービスチャネルの場合は、公共部門要求アサイン先グループを使用して、情報要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、情報要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルトの属性を変更して、情報要求サービスチャネルを構成します。

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

Information Request Playbook の モバイルエージェント の構成

Customer Service Mobile プラグインと Information Request Playbook プラグインをインストールして、行政機関が モバイルエージェントでの公開レコード情報要求を追跡できるようにします。その後、ロールを構成できます。

アドミニストレーターは、次の構成タスクを完了して、 モバイルエージェント アプリケーションを設定します。

モバイルエージェントアプリ構成の管理タスク

タスク	説明
情報要求プレイブックアプリケーションをインストールします	ServiceNow® Storeから Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
カスタマーサービス Mobile プラグインの有効化 (com.sn_csm_mobile)	カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) をアクティブ化できます。
アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント 構成	行政機関が モバイルエージェント アプリにアクセスできるように、ユーザーロールを構成します。この手順は、政府機関がアプリから作業できるようにするために必須です。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを有効化して構成すると、エージェントはモバイルデバイスに ServiceNow モバイルエージェント をダウンロードして、 ServiceNow インスタンスにアクセスできるようになります。

法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループの作成または編集

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを作成または編集します。

アサイン先グループの作成

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > グループ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

アサイン先グループフォーム

フィールド	説明
名前	アサイン先グループの名前
管理者	グループマネージャーまたはリード

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

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	このグループのカテゴリーです。[ターゲットレコードを選択] フィールドで、「 **OT** 」を検索して [タイプ] フィールドに追加します。
グループ メール	グループのメール配布リストまたは連絡先メールアドレス。
親	グループがメンバーである他のグループ。
説明	アサイン先グループの説明

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

アサイン先グループの編集

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを編集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > グループ.
2. 編集するグループを選択します。
3. グループメンバーを選択
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

アサイン先グループメンバーフォーム

フィールド	説明
User ID (ユーザー ID)	グループに追加するユーザーのユーザー ID。
[Name (名前)]	グループに追加するユーザーの名前。
Title (役職)	グループに追加するユーザーのタイトル。
Department (部門)	グループに追加するユーザーの部門。
電話	グループに追加するユーザーの電話番号。
パスワードのリセット要請	オンにすると、次回ログイン時にユーザーにパスワードのリセットが強制されます。
ロックアウト	オンにした場合、ユーザーはログインできなくなります。
Web サービスへのアクセスのみ	オンにした場合、ユーザーはインスタンスまたはサービスポータルへのログイン、シングルサインオンによる接続、または認証情報を使用した ServiceNow UI へのログインができなくなります。
内部統合ユーザー	オンにした場合、ユーザーは WS-Security 認証要件をバイパスできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
位置情報管理の追跡	オンにした場合、指定したユーザーの位置の追跡が有効になります。
場所	ユーザーの物理的な場所。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

での制限付き発信者アクセス特権設定の構成 公共機関デジタルサービス

アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、スクリプトインクルードなど)、またはイベントへのクロススコープアクセスを定義します。要求された RCA を使用すると、次のファミリーリリースを待たずに、Now Platform 内の保護されたリソースへのアクセス権をストアアプリに付与できます。

このタスクについて
システムアドミニストレーターまたはアプリケーションアドミニストレーターロールを保持している場合は、要求済み RCA をレビューして、それらを承認または拒否できます。これらの設定を使用して、アクセス要求を許可または拒否することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ケースタイプ > ケースタイプの管理.
2. 情報要求のレコードがあることを検証し、簡単な説明が「FOIA/公開レコードの要求を管理します。
3. ワークスペースのリストからケースを作成し、フィールドが正しく入力されていることを検証します。

でのドキュメント管理アクティビティ **UI** の構成 **Information Request Playbook**

Information Request Playbook でドキュメントの管理アクティビティ UI を構成して、エージェントがドキュメントを表示、ドキュメントと情報要求ケースにリンク、またはリンク解除できるようにします。

始める前に
このタスクでは、インスタンスでドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management] プラグインがアクティブになっている必要があります。インスタンスでドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management] がアクティブになっていない場合は、 Activate a plugin を参照してください。

必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. [情報要求] を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] を選択します。
4. 選択 **Playbooks for Customer Service Management** (カスタマーサービス管理向けプレイブック) > ドキュメントリストの管理.
5. [編集] ボタンを選択し、アクションの名前を 「ドキュメントの管理」に変更します。

自動翻訳

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

6. [When to Start] で [**Immediately**] を選択します。
7. [すべてのプロパティを表示] を選択して、トリガーを設定し、他の構成を編集します。
8. 画面の右上隅にある [詳細設定] ボタンを選択してオンに切り替えます。
   [エクスペリエンス] タブが表示されます。
9. [自動化] を選択します。
10. [レコード] で、 トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
11. [条件] で [状態] [新規] を選択し、[完了] を選択します。
12. [エクスペリエンス] を選択します。
13. [関連テーブル] で [情報要求] を選択し、[関連レコード] で トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
14. [タイトル] で、 このアクティビティ > ラベル.
15. [完了] を選択し、 次に [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果

これでドキュメントの管理 UI アクティビティが設定され、新規または既存の Information Request Playbookを開いたときにモーダルが表示されるようになりました。

での類似の要求ドキュメント **UI** の構成 **Information Request Playbook**

類似要求ドキュメントアクティビティ UI は、既存の情報要求ケースの名前と説明を使用して、現在のケースに関連付けられたドキュメントのリストを表示し、 Information Request Playbookで類似の情報要求を解決するために使用されたドキュメントに役立つ情報を提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. [情報要求] を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] を選択します。
4. 選択**Playbooks for Customer Service Management** (カスタマーサービス管理向けプレイブック) > 類似のドキュメント.
5. [編集] ボタンを選択し、[類似のドキュメント] の名前を [類似の要求ドキュメント] に変更します。
6. [When to Start] で [**Immediately**] を選択します。
7. [すべてのプロパティを表示] を選択して、トリガーを設定し、他の構成を編集します。
8. 画面の右上隅にある [詳細設定] ボタンを選択してオンに切り替えます。
   [エクスペリエンス] タブが表示されます。
9. [自動化] を選択します。
10. [レコード] で、 トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
11. [条件] で、[状態] [新規] を選択します。
12. [エクスペリエンス] タブを選択します。
13. [関連テーブル] で [情報要求] を選択し、[関連レコード] で トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.

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

自動翻訳

14. [関連レコードエンコードクエリ] に「**state=3**」と入力します。
15. [タイトル] で、 このアクティビティ > ラベル.
16. [完了] を選択し、 次に [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果
これで [類似ドキュメント] UI アクティビティが設定され、新規または既存の Information Request Playbookを開くとモーダルが表示されるようになりました。

でのドキュメント関連リストの構成 **Information Request Playbook**

アドミニストレーターは、「ドキュメント」と呼ばれる関連リストを Information Request Playbook の動的関連レコードリストに表示するように構成できます。選択すると、ドキュメントが別のワークスペースタブで開き、エージェントはすべてのドキュメントバージョンを表示できます。

このタスクについて
ドキュメントカードには、次のフィールドが含まれている必要があります。

- ドキュメントタイトル
- ドキュメントバージョン
- ドキュメントステータス
- 最終更新日

始める前に
必要なロール：admin

手順

次のように移動する。 **All** (すべて) > > .

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーはライセンスと許可の要求を送信および追跡でき、行政機関はこれらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを利用できます。その後、要求の送信とエージェントへの要求のルーティングに使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了してライセンスと許可プレイブックを設定します。

の構成タスク ライセンスと許可プレイブック

タスク	説明
ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービス のインストール	ServiceNow® Storeからライセンスと許可プレイブック (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
ライセンスと許可プレイブックアプリケーションのサービス定義カタログアイテムの構成	[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルが [サービス定義] テーブルに移行されました。すべてのサービス提供データは、個別のサービス定義に変換する必要があります。詳細については、「 提供されるサービス」および「受けたサービスの移行ガイダンス 」を参照してください。

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

自動翻訳

の構成タスク ライセンスと許可プレイブック (続く)

タスク	説明
公共部門のエンドユーザーがライセンスまたは許可要求を作成できるようにする 仮想エージェント	仮想エージェントデザイナーを使用して、ビルド済みの会話トピック「ライセンス/許可申請を開始」を公開します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用してライセンスまたは許可要求を送信できます。
を使用したライセンスと許可要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントにライセンスと許可の要求をルーティングしてアサインします。
電子サインインの構成 ライセンスと許可プレイブック	電子署名を構成して、構成員が行政サービスポータルからケースを送信するときに署名を描画するオプションを許可します。
での適格性チェックリスト UI の構成 ライセンスと許可プレイブック	適格性チェックリスト UI を構成して、申請者が要求された特定のライセンスまたは許可の資格があるかどうかをエージェントが確認できるようにします。
のディシジョンテーブルの構成 ライセンスと許可プレイブック	ディシジョンテーブルを使用して、複数の要因に依存するライセンスまたは許可要求の価格設定を簡素化します。ディシジョンテーブルは、価格設定と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。
価格を価格設定属性ラベルに追加	価格は、デフォルトですべてのブール価格属性に追加されます。価格選択属性または価格コントロール属性には、クライアントスクリプトを追加する必要があります。
のドキュメントテンプレートの作成 ライセンスと許可プレイブック	ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用して、 ライセンスと許可プレイブックを通じて発行されたさまざまなタイプのライセンスと許可のテンプレートを生成します。

ライセンスと許可プレイブック **for** 公共機関デジタルサービス のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_lic_prmt) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ライセンスと許可プレイブックアプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用可能であり、他のServiceNowアプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

自動翻訳

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

> **注:**
> カスタマーサービス管理向けプレイブック アプリケーションをインストールして、プレイブックエクスペリエンスを有効にします。

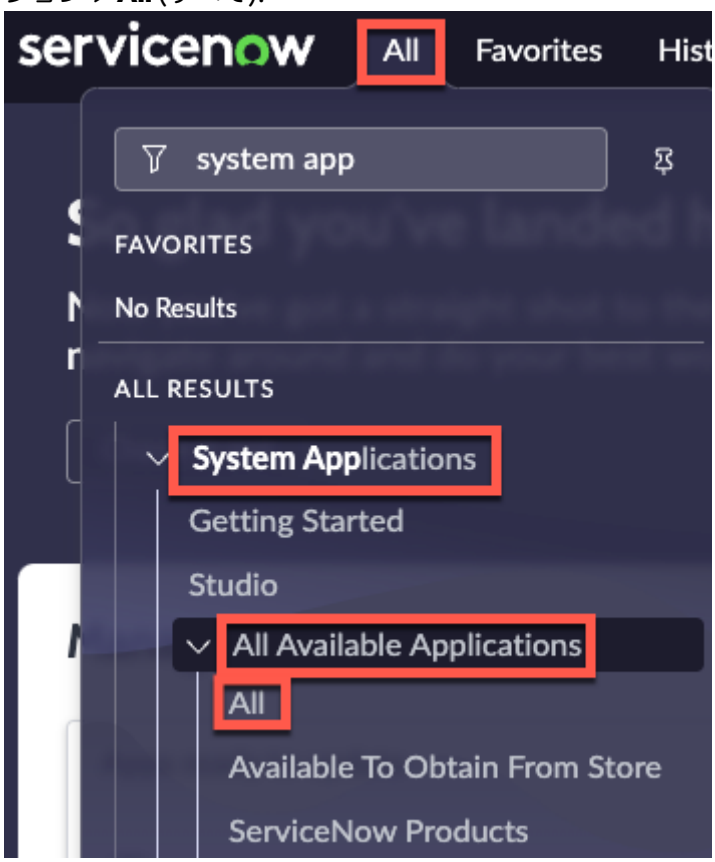
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにあるライセンスおよび許可プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
ライセンスと許可要求 [sn_gsm_license_permit_case] テーブルは、 ライセンスと許可プレイブックとともにインストールされます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_lic_prmt) を検索します。

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

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

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

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用したライセンスと許可要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントにライセンス/許可要求をルーティングしてアサインします。

ライセンスと許可プレイブックアプリケーションには、ライセンス/許可要求を自動的にルーティングしてアサインするために AWA で使用される次のアイテムが用意されています。

- ライセンスと許可要求サービスチャネル :受信した公共部門のライセンス/許可要求を特定の行政機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントのアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェントの受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共部門ライセンス/許可要求アサイン先グループ :公共部門ライセンス/許可要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの空き状況、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公共部門ライセンス/許可要求キュー :公共部門ライセンス/許可要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示されるライセンス/許可要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
  - 構成員ライセンス/許可レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。
  - ビジネスライセンス/許可レイアウト: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、ライセンス/許可要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキューの設定など、ライセンス/許可要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりすることができます。詳細については、「ライセンスと許可要求サービスチャネルの構成」を参照してください。

ライセンスと許可要求サービスチャネルの構成

高度な作業アサイン のデフォルトのライセンスと許可要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門のライセンスと許可要求をルーティングして行政エージェントに割り当てる方法を制御します。

始める前に

- 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) を有効にします。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- ライセンスおよび許可要求プレイブックアプリケーションをインストールします。

自動翻訳

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

必要なロール:awa_admin、admin

このタスクについて
AWA で サービスチャネル のコンテキストと属性を変更できます。ライセンスと許可の要求サービスチャネルの場合は、[公共部門の要求] アサイン先グループを使用して、ライセンスと許可の要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、ライセンスと許可要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルトの属性を変更して、ライセンスと許可の要求サービスチャネルを構成します。

ライセンスと許可プレイブックアプリケーションのサービス定義カタログアイテムの構成

公共機関デジタルサービス のライセンスと許可プレイブックで使用するサービス定義を作成します。

始める前に
サービス定義は、エンドカスタマーが利用できるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。政府機関が提供するライセンス/許可サービスごとにサービス定義を作成できます。

> **重要:**
> 公共機関デジタルサービス v8.0 にアップグレードした後は、以前のすべてのサービス提供レコードに対してサービス定義を作成する必要があります。提供されるサービスが廃止されたため、機関が提供するすべてのサービスに対してサービス定義を作成する必要がありました。詳細については、「 提供されるサービス」および「受けたサービスの移行ガイダンス 」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ定義 > カテゴリの管理 > ライセンス/許可.
2. カタログアイテムを追加するカテゴリに応じて、[許可] または [ライセンス] を選択します。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションに切り替えます。
4. [カタログアイテム] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

公共サービスカタログフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	公開サービスの名前。
カタログ	サービスが該当する製品カテゴリ。空白の場合は、[行政サービス] を選択します。
カテゴリ	公共サービスのタイプを示します。空白の場合は、カタログアイテムを追加するカテゴリに応じて、[許可] または [ライセンス] のいずれかを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	サービスのアプリケーションスコープ。空白の場合は、次を選択します。
ステータス	公共サービスのステータス。アクティブなフィールドで次のようにマッピングされます。 ○ 利用可能 = true ○ 利用不可 = false
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
説明	公共サービスの説明。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
カタログアイテムが作成され、行政サービスポータルからケースを送信する構成員や、 CSM 構成可能ワークスペースで最初からケースを作成するエージェントが使用できるようになります。

電子サインインの構成 ライセンスと許可プレイブック

電子署名を使用すると、ユーザーは、アプリケーションへの確認を暗示する入力または手書きによる電子署名を使用して、行政サービスポータルからアプリケーションに署名できます。この機能は、アップグレード時にアドミニストレーターがオプションで構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > レコードプロデューサー.
2. [ライセンス要求] レコードプロデューサーを選択します。
3. [変数] タブで [新規] を選択します。
4. [タイプ] で [カスタム] を選択します。
5. [質問] タブで、[質問] フィールドに 「レコードプロデューサーの電子署名 」と入力し、[名前] フィールドに 「esignature_for_record_producers 」と入力します。
6. [タイプ仕様] タブで、[ウィジェット] フィールドに 「ポータルのライセンス許可の **Esignature (Esignature for License Permit in Portal**)」と入力します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
8. [変数] タブで [新規] を選択します。
9. [タイプ] で [複数行テキスト] を選択します。
10. [非表示] のチェックボックスをオンにします。
11. [質問] タブで、[質問] フィールドに 「Esignature 変数 」と入力し、[名前] フィールドに 「esignature_variable 」と入力します。
12. オプション: 適格性チェックリストが ライセンスと許可プレイブック用に構成されている場合は、 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ管理 > カタログ **UI** ポリシー をクリックして、レコードプロデューサーカタログアイテムのカタログ UI ポリシーを作成します。
プロンプトが表示されたら、公共機関デジタルサービスコアアプリケーションに切り替えます。
13. オプション: esignature_for_record_producersウィジェットのレコードプロデューサーのスクリプトに表示/非表示ロジックを追加します。

自動翻訳

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

14. [内容 **(What it will contain)**] タブで、**Request license** record producer のサーバースクリプトに次のコードブロックを追加します。
プロンプトが表示されたら、公共機関デジタルサービスコアアプリケーションに切り替えます。

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. esignature_variable == "") {
gs. addErrorMessage(gs. getMessage ('Please do the E-signature and click on Accept. '));
current.setAbortAction(true);
var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
var attachment = new GlideSysAttachment();
var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
caseRecord.get (current.sys_id) ;
var fileName = 'applicantESign.png';
var contentType = "image/png';
attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
sigRec.user = gs.getUserID();
sigRec.table = caseTable;
sigRec.document = current.sys_id;
sigRec.is_drawing = true;
sigRec.active = true;
sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same
 legal impact as signing a printed version of this document.";
var signSysId = sigRec.insert();
var signRecord = new GlideRecord('signature image');
signRecord.get (signSysId);
attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
```

15. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
[署名を描画]タブが [署名を入力] タブの横に表示されるようになりました。構成員がライセンスと許可ケースを作成すると、「署名を描画」と入力するオプションが表示されます。アプリケーションが電子署名とともに送信されると、ユーザーの電子署名を含む画像が作成され、対応するアプリケーションにマッピングされて添付されます。

での適格性の構成 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック の適格性基準により、エージェントは申請者が要求された特定のライセンスまたは許可を受ける資格があるかどうかを確認できます。

ライセンスと許可プレイブックは、適格性基準、つまり申請者に投げかけられる一連の質問を使用して、ライセンスまたは許可を申請する資格があるかどうかを判断します。ライセンスと許可プレイブックに設定された適格基準を使用すると、申請者がライセンスまたは許可を取得する資格がない申請を回避するのに役立つ場合があります。

資格基準は、次の 3 つのアクティビティを実行することによって確立されます。

- ライセンスまたは許可クラスのチェックリストテンプレートを作成します。
- ライセンスまたは許可レコードプロデューサーへの適格性チェックリストの追加。
- それぞれのライセンスまたは許可クラスにマッピングします。

応募者がすべての適格基準を満たしている場合、エージェントは応募者のケースの作成に進むことができます。応募者が適格性基準の少なくとも 1 つを満たしていない場合、エージェントは応募者のケースの作成を続行できません。

自動翻訳

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

での適格性チェックリスト UI の構成 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック のレコードジェネレーターの一部として適格性チェックリスト UI を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブル.
2. ラベルリンクをクリックして 、チェックリストテンプレート テーブルを選択します。
3. [関連リンク] の下の [リストを表示] を選択します。
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フィールドに入力して、チェックリストテンプレートレコードを作成します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. 新しいチェックリストテンプレートレコードの上部メニューバーを右クリックし、コンテキストメニューで [**Copy sys_id**] を選択します。
8. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムの拡張点 > スクリプト済みの拡張点.
9. sn_gsm_lic_prmtを開きます 。GSMLicensePermitConfig レコードを検索し、getEligibilityChecklist 関数を見つけます。
10. オプション: プロンプトが表示されたら、 ライセンスと許可プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
11. if関数の後にロジックを追加します。
テーブル名とsys_id番号を引用符で囲んだロジックの例。

```
} else if(tableName == "[table name]") {
return "[sys_id]";
```

12. [実装を作成] を選択します。

タスクの結果
最初の ライセンスと許可プレイブック アクティビティで新しいライセンスと許可レコードを作成すると、適格性チェックリストが表示されるようになりました。ライセンスまたは許可の適格性を判断するために使用される基準を設定するには、「 での適格性の質問の定義 ライセンスと許可プレイブック 」を参照してください。

での適格性の質問の定義 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスまたは許可の申請を開始するユーザーの適格性基準の質問を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数セット.
2. [変数セット] リストビューで、[新規] を選択します。
3. 単一行の変数セットを選択します。
4. 目的のタイトルと内部名を入力し、[送信] を選択します。
5. リストで、新しく作成された変数セットを見つけて開きます。

自動翻訳

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

6. [変数] 関連リストで、[新規] を選択して、適格性の質問ごとに変数を作成します。
7. 変数タイプとして [はい/いいえ] を選択します。
8. 適格性の質問ごとに変数が作成されるまで、ステップ 6 ～ 7 を繰り返します。
9. 「適格」という名前の変数を作成し、[質問] フィールドに「はい/いいえ」と入力します。
10. 変数タイプとして [はい/いいえ] を選択します。
11. [カタログ **UI** ポリシー] 関連リストで、[新規] を選択します。
12. ポリシーの簡単な説明を入力します。
13. [適用時期] タブに移動します。
14. 適格性の質問ごとに UI ポリシーにカタログ条件を追加し、条件を [はい] に設定します。
15. [スクリプト] タブに移動し、次のスクリプトを True 条件と False 条件に追加します。
16. [**Submit** (送信)] を選択します。
17. 移動先 すべての > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
18. ライセンス/許可レコードプロデューサーを見つけて、レコードを開きます。
19. [変数セット] タブに移動し、[編集] を選択します。
20. 適格性基準用に作成された変数セットを見つけ、右矢印ボタンを選択して変数セットリストに移動します。
21. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果
これで適格性基準の質問が定義され、構成員がライセンスまたは許可申請を開始する資格があるかどうかを判断するために使用できます。

のディシジョンテーブルの構成 ライセンスと許可プレイブック

ディシジョンテーブルを使用して、複数の要因に依存するライセンスまたは許可要求の価格設定を簡素化します。ディシジョンテーブルは、価格設定と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
意思決定テーブルでは、各要因が意思決定入力です。たとえば、代理店が漁業許可の価格を設定している場合、これらの入力には、漁業許可が要求されている場所、漁業許可が要求されている魚の種類 (1 つまたは複数の)、および漁船のサイズが含まれる場合があります。ディシジョンテーブルを使用すると、複数の要因に依存している場合でも、エージェントは価格設定をわかりやすく提示できます。

手順

1. ライセンスと許可レコードのどのテーブルフィールドがライセンスまたは許可要求に関連する料金に影響を与えるかを特定します。
   たとえば、漁業許可証レコードの魚の種類ごとに異なる料金が関連付けられています。以下は、許可要求に関連する手数料総額に影響するテーブルフィールドの例です。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディシジョンテーブル.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. ディシジョンテーブルの名前を入力し、[すべてのアプリケーションスコープ] からテーブルにアクセスできることを確認します。

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

自動翻訳

5. [作成して続行] を選択します。
6. [追加] を選択して入力を追加します。
7. ラベルとしてケース、タイプとして参照、ライセンスと許可のケース拡張テーブルをテーブルとして入力を作成します。
8. [結果列の追加] を選択して、価格列を追加します。
9. 列ラベルを 価格 に設定し、結果タイプを 通貨 に設定します。
10. **[Done** (完了)] を選択します。
11. **[Add condition column** (条件列の追加)] を選択します。
12. [入力] を [ケース] に設定し、[評価するデータ] を [フィールド] に設定します。
13. [フィールド] の下のドロップダウンメニューを選択し、価格設定に関連付けられているフィールドを選択します。
14. **[Done** (完了)] を選択します。
15. [新しい意思決定行を追加] を選択します。
16. [フィールドラベル] 列の下に追加された新しいテーブルセルを選択し、演算子が「次の値に等しい」と表示されていることを確認します。
    フィールドタイプが choice の場合、入力値を [なし] にすることはできません。ドロップダウンメニューから適切な選択肢入力を選択します。フィールドタイプが true/false の場合、入力値は **true** である必要があります。
17. [価格] 列の下に追加された新しいテーブル セルを選択し、フィールド値に関連付けられた価格を入力します。
    フィールドタイプが [選択肢] の場合は、選択肢の各オプションについて手順 15 ～ 17 を繰り返します。
18. オプション: [結果] の下に表示されるプラスアイコンを選択し、[条件列の追加] を選択して別の価格設定フィールドを追加します。
    すべての価格設定フィールドが追加されるまで繰り返します。
19. [保存] を選択してディシジョンテーブルを保存し、[閉じる] を選択します。

タスクの結果

これでディシジョンテーブルが作成され、ライセンスと許可のケースタイプに関連付けることができます。これを行う方法の詳細については、「 ディシジョンテーブルとライセンスおよび許可ケースタイプの関連付け」を参照してください。

での事前適格性ディシジョンテーブルの作成 ライセンスと許可プレイブック

この ライセンスと許可プレイブック には、ライセンス/許可を申請する資格があるかどうかを判断するために申請者に提起される可能性のある一連の質問である事前適格基準の使用が組み込まれています。これは、申請者がライセンス/許可を取得する資格がない申請をそらすことを目的としています。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

事前資格基準は、次のアクティビティを実行することによって確立されます。

- 新しい事前適格性ディシジョンテーブルを構成します。
- 公共機関デジタルサービスの事前適格性構成ディシジョンテーブルを更新します

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

自動翻訳

手順

1. 新しい事前適格性ディシジョンテーブルを構成するには、次の場所に移動します: **All** (すべて) > **Workflow Studio** (ワークフロースタジオ).
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. ディシジョンテーブルを選択します。
4. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

フィールド	エントリ
ディシジョンテーブル	運転免許証の事前適格性
アプリケーション	ライセンスおよび許可に関するプレイブック
アクセス可能	すべてのアプリケーションスコープ
ドラフトオーサリング	選択済み

5. **[Build decision table** (ディシジョンテーブルのビルド)] を選択します。
6. [入力を追加] を選択します。
7. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

フィールド	エントリ
ラベル	applicant_over_age_18
タイプ	文字列

8. プレイブックの最初のアクティビティに表示されるすべての事前適格性の質問について、ステップ 6 ～ 7 を繰り返します。
9. **[Add condition column** (条件列の追加)] を選択します。
10. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

フィールド	エントリ
条件列ラベル	applicant_over_age_18
入力	applicant_over_age_18
デフォルトの演算子	次の値に等しい

11. **[Done** (完了)] を選択します。
12. 新しく作成された条件列の下にあるフィールドを選択し、適格性に関する予想される回答に応じて、[はい] または [いいえ] の値を入力します。
13. アイコンをクリックし、[条件列の追加] を選択します。
14. 適格性を判断するすべての入力値について、手順 10 ～ 13 を繰り返します。
15. アイコンをクリックし、[結果列の追加] を選択します。
16. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

自動翻訳

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

フィールド	エントリ
結果列ラベル	適格性
結果タイプ	True/False

17. **[Done** (完了)] を選択します。
18. すべての条件が満たされている場合は、適格性の結果 フィールドを True に更新し、 **OK** を選択します。
19. [**Save** (保存)] をクリックする。
20. **[Publish** (公開)] を選択します。
21. **[Publish** (公開)] を選択します。
ディシジョンテーブルのステータスを [アクティブ] に設定する必要があります。
22. 公共機関デジタルサービス事前適格性構成ディシジョンテーブルを更新するには、次の場所に移動します **All** (すべて) > **Workflow Studio** (ワークフロースタジオ).
23. [ディシジョンテーブル] を選択します。
24. [公共機関デジタルサービスの事前適格性構成] を選択します。
25. [ドラフトを作成] を選択します。
26. アイコンをクリックして、新しい意思決定行を追加します。
27. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

フィールド	エントリ	説明
テーブル	**sn_gsm_drivers_license_case** (または拡張 L&P テーブルの名前)	ライセンスおよび許可ケーステーブルまたは拡張テーブルに存在する、関連する事前適格性の質問の列名 (列ラベルではない)。
製品モデル	運転免許	特定のライセンス/許可の製品モデル。
説明	以下の質問に回答して、応募者の適格性を確認してください。	プレイブックの事前適格性アクティビティの上部に表示される説明。
フォームヘッダー		適格性の質問の上にフォームヘッダーを表示します。
エラーヘッダー	対象外	[申請を開始] をクリックした後に申請者が対象外であることを示す最初のプレイブックアクティビティのエラーヘッダー。
エラーメッセージ	各ライセンス/許可には、適用するために満たす必要がある特定の基準があります。正確性を確保するために、回答をレビューします。	[申請を開始] をクリックした後に申請者が対象外であることを示す最初のプレイブックアクティビティのエラーメッセージ。

自動翻訳

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

フィールド	エントリ	説明
ヘルプ URL	ServiceNow ページへのリンク	応募者が不適格であることが判明した場合、エラーメッセージ内に [詳細] リンクが表示されます。このフィールドの値は、 ServiceNow ページへのリンクになります。
適格性	運転免許証の事前適格性	この特定の製品モデルに対して前のセクションで作成した適格性ディシジョンテーブル。

28. 「保存」を選択します。
29. [Publish (公開)] を選択します。
30. [Publish (公開)] を選択します。
    ディシジョンテーブルのステータスを [アクティブ] に設定する必要があります。

ディシジョンテーブルとライセンスおよび許可ケースタイプの関連付け

価格設定構成ディシジョンテーブルを構成したら、それをライセンスおよび許可ケースタイプに関連付けて、そのケースタイプテーブルに価格設定構成を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディシジョンテーブル.
2. ライセンスと許可のケースタイプの価格設定構成ディシジョンテーブルを見つけて右クリックします。
3. コンテキストメニューで、[**sys_id**のコピー] を選択します。
4. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディクショナリ.
5. テーブル名が **sn_gsm_license_permit_case** 、列名が **attribute_pricing_config** のエントリを見つけます。
6. レコードを選択して開きます。
7. [辞書オーバーライド] タブで、[新規] を選択します。
8. ディシジョンテーブルに関連付けるライセンスと許可のケースタイプテーブルに [テーブル] フィールドを設定します。
9. [デフォルト値を上書きする] のチェックボックスをオンにします。
10. コピーしたsys_id値を [デフォルト値] フィールドに貼り付けます。
11. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
これで、ディシジョンテーブルが [License & Permit] ケースタイプに関連付けられました。

ディシジョンテーブルへの価格調整の追加

アドミニストレーターは、価格調整定義を使用して、許可またはライセンスを要求している場所の構成員の居住ステータスなど、価格フィールドではないフィールドの条件に基づいてフィールド価格に調整を追加できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
基準金額は、ライセンス/許可オプションごとに入力して保存でき、1 つ以上の管理条件に基づいて現在の値から新しい値に変更できます。価格調整定義は 1 つの価格フィールドのみで構成され、アドミンは複数作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディシジョンテーブルをクリックし、ライセンスと許可のケースタイプに関連付けられているディシジョンテーブルを開きます。
   ディシジョンテーブルをケースタイプに関連付ける方法については、「 ディシジョンテーブルとライセンスおよび許可ケースタイプの関連付け」を参照してください。
   ワークフロースタジオが表示されます。
2. **[Add condition column** (条件列の追加)] を選択します。
3. [入力] を [ケース] に設定し、[評価するデータ] を [フィールド] に設定します。
4. [フィールド] で、問題の価格調整の価格設定を制御するフィールドを選択します。
5. 条件列のラベルに前述のフィールドの名前を入力し、 完了 を選択します。
6. すべての価格管理フィールドに対して手順 4 ～ 6 を繰り返します。
7. [新しい意思決定行を追加] を選択します。
8. 価格コントロール列のいずれかの下に新しく追加されたセルを選択して、コントロール条件を追加します。
9. そのフィールドのコントロール条件を指定します。
   フィールドタイプが選択肢の場合、入力値を [なし] にすることはできません。ドロップダウンから適切な条件を選択します。
10. 手順 11 ～ 12 を繰り返して、他のコントロールフィールドの条件を追加します。
11. 調整が適用される価格フィールドが選択に設定されている場合は、影響を受ける価格の選択肢を入力します。調整が適用される価格フィールドが選択肢でない場合は、値を *true* に設定します。
12. [価格] 列の下の新しく追加されたセルに調整価格、つまりこれらのコントロール条件が適用される場合の価格を入力します。
    価格フィールドがブール値の場合、価格フィールドの値を **true** に設定する必要があります。価格フィールドが選択肢の場合、価格フィールドの値を **none** に設定することはできません。調整価格の値をフィールドに入力します。
13. [保存] を選択し、[閉じる] を選択します。

価格を価格設定属性ラベルに追加

価格は、デフォルトでブール価格属性に追加されます。価格調整がある場合に価格に追加する価格選択属性と価格コントロール属性にクライアントスクリプトを追加する必要があります。

価格選択フィールドにクライアントスクリプトを追加

アドミニストレーターは、クライアントスクリプトを追加および変更して、ユーザーがフォームに入力している間に、フォーム、フィールド、およびフィールド属性 (価格選択肢属性など) を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
クライアントスクリプトを使用すると、構成員の選択、フォームの送信、値の変更など、Government サービスポータルでクライアントベースのイベントが発生したときに、システムがクライアント (Web ブラウザー) で JavaScript を実行できます。クライアントスクリプトの詳細については、「 Client scripts 」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > クライアントスクリプト.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. スクリプトの名前を指定します。
   たとえば、申請書を提出する構成員によって許可タイプが変更されるたびに価格値を更新するスクリプトを追加する場合は、スクリプトに「許可タイプ変更時に価格ラベルを更新」というラベルを付けることができます。
4. テーブルをライセンス/許可ケース拡張テーブルに設定します。
5. [UI タイプ] を [すべて] に設定し、[タイプ] を **[OnChange]** に設定します。
6. フィールド名のドロップダウンの下にある価格選択フィールドを選択します。
   上記の例では、選択されたフィールド名は 「商用許可タイプ」になります。これは、表示される価格値を決定する構成員の選択です。クライアントスクリプトフォームフィールドの詳細については、「 Client scripts 」を参照してください。
7. 以下の内容のスクリプトを入力します。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
if (isLoading) {
return;
}
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. [**Submit** (送信)] を選択します。

価格コントロールフィールドにクライアントスクリプトを追加

アドミニストレーターは、クライアントスクリプトを追加および変更して、ユーザーがフォームに入力している間に、フォーム、フィールド、およびフィールド属性 (価格管理属性など) を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クライアントスクリプトを使用すると、構成員の選択、フォームの送信、値の変更など、Government サービスポータルでクライアントベースのイベントが発生したときに、システムがクライアント (Web ブラウザー) で JavaScript を実行できます。クライアントスクリプトの詳細については、「 Client scripts 」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > クライアントスクリプト.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. スクリプトの名前を指定します。
   たとえば、構成員が要求された場所の居住者であることを伝えるかどうかに基づいて価格値を更新するスクリプトを追加する場合は、スクリプトに「居住者変更時に価格ラベルを更新」というラベルを付けることができます。

自動翻訳

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

4. テーブルをライセンス/許可ケース拡張テーブルに設定します。
5. [UI タイプ] を [すべて] に設定し、[タイプ] を **[OnChange]** に設定します。
6. フィールド名のドロップダウンの下にある価格コントロールフィールドを選択します。
   上記の例では、選択されたフィールド名は **Resident** になります。つまり、コントロールフィールドによって、表示される価格値が決定されます。クライアントスクリプトフォームフィールドの詳細については、「 Client scripts 」を参照してください。
7. 以下の内容のスクリプトを入力します。

   注:
   フィールドタイプが選択肢である場合は、スクリプト内の `newValue === ''` を削除します。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
if (isLoading || newValue === '') {
return;
}
g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. [**Submit** (送信)] を選択します。

ライセンスと許可ベースケースの拡張

ライセンスと許可は製品としてモデル化され、承認されたアプリケーションの場合、ライセンスまたは許可インスタンスが生成され、受領アイテムと呼ばれる特定のインストールベースアイテム拡張に記録されます。インストールベースをさらに拡張して、特定のライセンスまたは許可アイテム受領クラスを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 従来の許可アプリケーションの属性を確認し、拡張ケースタイプで作成する属性を事前に決定します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブル [新規] を選択します。
3. 新しいケースを作成するライセンスまたは許可の名前を入力します。

   注:
   [名前] フィールドの値は、[ラベル] フィールドに入力された値に基づいて自動入力されます。

4. [拡張テーブル] フィールドで [ライセンスと許可ケース] の値を選択します。
5. レコードヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
6. [列] タブで [新規] を選択して、ライセンス/許可アプリケーションに関連するフィールドを追加します。
7. [列ラベル] フィールドに値を入力し、他の列レベル属性のオプションを選択します。
8. フォームのフィールドに入力し、ライセンス/許可申請にリストされている質問ごとに新しい列を追加します。
9. [**Update** (更新)] を選択します。

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

自動翻訳

のドキュメントテンプレートの作成 ライセンスと許可プレイブック

ServiceNow ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用すると、HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターまたはドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用して、 ライセンスと許可プレイブックを通じて発行されたさまざまなタイプのライセンスと許可のテンプレートを生成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. **[PDF Document Template (PDF** ドキュメントテンプレート)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	ドキュメントの添付先を決定します。ライセンスと許可ケース [sn_gsm_license_permit_case] を選択して、生成された PDF をケースにマッピングします。ライセンスと許可のインストールベースアイテム [sn_gsm_license_permit_install_base_item] を選択して、生成された PDF フィールドを受領したアイテムにマッピングします。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。[ライセンスと許可プレイブック] で [ライセンスと許可] を選択します。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開済み：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダ居住者のみを対象とした許可を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ付き、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
開始日	PDF ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	PDF ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効であることが暗黙的に示されます。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ◦ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ◦ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された PDF テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレート言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 **注:** ◦ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ◦ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
署名タイプ	ドキュメントの署名または入力に使用するアプリケーションを指定するオプション。たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign などです。

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

フィールド	説明
	注: 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
添付ファイルタイプ	新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF の添付ファイルをアップロードするオプション。 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [新規ドキュメントをアップロード] が選択されている場合に表示されます。
ドキュメントリビジョン	ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] が選択されている場合に表示されます。
[Active (アクティブ)]	PDF ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
応答確認テキスト	入力したドキュメントを送信するときに、ユーザーにチェックボックスを選択するように求めるテキスト。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. オプション: [**PDF** を解析] 関連リンクを選択すると、PDF の情報とフィールドが自動的に解析され、その情報が PDF マッピングテーブルに保存されて再利用されます。
   各 PDF フィールドを、ライセンスと許可のインストールベーステーブルの対応するマッピングフィールドにマッピングできるようになりました。
6. オプション: [**PDF** テンプレートマッピング] 関連リストで、追加の PDF フィールドマッピングを定義します。
   詳細については、「Define a PDF field mapping」を参照してください。
7. [**Update** (更新)] を選択します。

   生成に使用するドキュメントテンプレートを決定するには、作成したドキュメントテンプレートを対応するインストールベースアイテム/受領済みアイテム拡張テーブルにマップする必要があります。これは、ディシジョンテーブルでドキュメントテンプレートマッピングを使用して実現されます。

8. 次のように移動する。 ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
9. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
ドキュメントテンプレートカテゴリ	単一のインストールベースアイテムテーブルに複数のテンプレートを含めるには、このフィールドを使用します。
テーブル名	このフィールドを使用して、ドキュメントテンプレートにマッピングするテーブルを指定します。
ドキュメントテンプレート	このフィールドを使用して、特定のドキュメントテンプレートカテゴリとテーブル名に使用するドキュメントテンプレートを指定します。
isPdfTemplate	このフィールドを使用して、選択したドキュメントテンプレートが PDF テンプレート (値 = true) か HTML テンプレート (値 = false) かを示します

10. 意思決定行を追加して、追加のドキュメントテンプレートを構成します。

タスクの結果
ドキュメントテンプレートによって生成された PDF は、 提案決定 アクティビティが許可/承認された後に作成されます。[決定] ステージの [ライセンス/許可を作成] アクティビティで受信した対応するインストールベースアイテム/アイテムに添付されている生成済み PDF を表示できます。

次のタスク
[参加者] 関連リストで、参加者を追加します。詳細については、「Create participants for a PDF document template」を参照してください。

の製品モデルの定義 ライセンスと許可プレイブック

ライセンス/許可ケースアプリケーションには、製品モデルレコードが必要です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ライセンス/許可ケースの場合、製品モデルは特定のタイプのライセンス/許可を表すために使用されます。特定の製品モデルを持つことは、製品の定義、それに関連するサービスの結び付け、特定の製品インスタンスの提供、追加のワークフロー、レポートなどを含むがこれらに限定されない、許可プロセスの実装の複数の側面をサポートするのに役立ちます。

必要に応じて、許可製品を説明する追加フィールドを追加できます。たとえば、運転免許証の場合、選択肢が A、B、C の免許証クラスの選択肢フィールドを追加し、クラスごとに 1 つずつ、合計 3 つのレコードを作成できます。

関連のないフィールドを持つ許可のタイプが複数ある場合は、許可モデル基底クラスから特定の製品モデルクラスを拡張できます。たとえば、あなたの機関が同じ組織から鳥類剥製と野生生物の輸出入許可証を提供している場合、許可商品ごとに異なる属性を定義するのに役立つ特定の許可モデルクラスが必要かどうかを検討してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 構成員サービス > 製品 > モデルを許可.

2. **[New** (新規)] を選択します。

3. 選択 フォームヘッダー > 構成 > フォームレイアウト.

4. [展開されたモデルクラスと資産クラス] で [このセクションを編集] を選択します。

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

自動翻訳

5. [コスト] フィールドと [顧客に表示] フィールドの横にあるチェックボックスを選択します。
構成員または企業の連絡先が事前適格性を判断するには、これらのフィールドを true に設定する必要があります。
6. フィールドに入力します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

カスタムケースタイプのポータルプレイブックの構成

アドミニストレーターは、基本のライセンスと許可ケースを拡張するカスタムケースタイプのポータルプレイブックエクスペリエンスを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 最初にプレイブックプロセスを複製するには、 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Workflow Studio** (ワークフロースタジオ).
2. [プロセス] リストで、[ライセンス/許可プレイブック **(Licenses/Permits Playbook**)] を選択します。
3. [その他のアクション] メニューを選択し、[複製] を選択します。
4. [ラベル] フィールドにプレイブックの目的の名前を入力します。
5. [複製] を選択します。
6. 特定のライセンスユースケースのプレイブックを変更し、[アクティブ化] を選択します。
7. 次のように移動する。 **All** (すべて) > レコードジェネレータ.
8. **[New** (新規)] を選択します。
9. フォームのフィールドに次のように入力します。

フィールド	エントリ
テーブル	ライセンスと許可ケースまたは拡張ライセンスと許可テーブル。これは、レコードジェネレーターがトリガーされるテーブルです。
プロセス定義	前のセクションで作成したプレイブック。
Create Record Activity Name (レコード作成アクティビティ名)	適格性に関する質問に回答します (最初のプレイブックアクティビティ)。
Create Record Form View (レコードフォームビューの作成)	LicensePermitRecordGenerator
テンプレートフィールド:製品	運転免許
テンプレートフィールド:サービス	運転免許証 – 新規要求

10. [**Submit** (送信)] を選択します。
11. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービス定義.
12. **[Drivers License – New Request]** を選択します。
13. プレイブックレコードジェネレーターの横にある検索アイコンを選択します。

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

自動翻訳

14. 拡張ケースタイプ用に事前に作成されたプレイブックレコードジェネレーターを選択します。
15. 新しいウィンドウで、次に移動します: **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックコンテンツアイテム.
16. **[New** (新規)] を選択します。
17. フォームのフィールドに次の情報を入力します。

フィールド	エントリ
[Name (名前)]	運転免許証申請
カタログ	行政サービス
カテゴリ	ライセンス
Short Description (簡単な説明)	個人が、公衆がアクセスできる道路、高速道路、またはその他の方法で自動車を合法的に運転する許可を取得するための申請。
テーブル	[ライセンスと許可ケース] テーブル、または作成された拡張テーブルを選択します。
プレイブックエクスペリエンス	CSM Configurable Workspace (CSM 構成可能ワークスペース)
Playbook Experience Record Generator (プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーター)	以前に作成したレコードジェネレータ
ポータルページ	GSM 取り込み
Title (役職)	運転免許証申請

18. [**Submit** (送信)] を選択します。
19. 作成されたプレイブックコンテンツアイテムを選択します。
20. [**Available For** (利用可能)] 関連リストで、[**Edit** (編集)] を選択します。
21. [コレクション] ドロップダウンで **[SNC** 外部] を選択し、[利用可能] リストに追加します。
22. [**Save** (保存)] をクリックする。
23. [利用不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
24. **[SNC** 外部] を選択し、コレクションに追加します。
25. [**Save** (保存)] をクリックする。
26. 作成したプレイブックコンテンツアイテムが Government サービスポータルの [サービス] リストに表示されることを確認します。

福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成

公共部門のエンドユーザーが社会保障申請を送信および追跡できるようにし、これらの申請を処理および解決するための事前定義されたプロセスを行政機関に提供する、 福利厚生プレイブック アプリケーションをインストールします。その後、要求の送信とエージェントへの要求のルーティングに使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して福利厚生プレイブックを設定します。

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

自動翻訳

の構成タスク 福利厚生プレイブック

タスク	説明
福利厚生プレイブック for 公共機関デジタルサービス のインストール	ServiceNow® Store から 福利厚生プレイブック (app-psds-social-benefits) をインストールします。
を使用した福利厚生要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントに福利厚生要求をルーティングしてアサインします。
での適格性ルールエンジンの構成 福利厚生プレイブック	適格性フレームワークエンジンを構成して、申請者が要求された特定の福利厚生を受ける資格があるかどうかをエージェントが確認できるようにします。

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

仮想エージェント

公共部門のエンドユーザーが社会保障要求を作成できるようにする 仮想エージェント	仮想エージェントデザイナーを使用して、ビルド済みの会話トピック「福利厚生要求アプリケーションの開始」を公開します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用して福利厚生要求を送信できます。

[End]
[End]

福利厚生プレイブック **for** 公共機関デジタルサービス のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 福利厚生プレイブック アプリケーション (app-psds-social-benefits) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 福利厚生プレイブックアプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用可能であり、他のServiceNowアプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

  注:
  カスタマーサービス管理向けプレイブック アプリケーションをインストールして、プレイブックエクスペリエンスを有効にします。

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの福利厚生プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

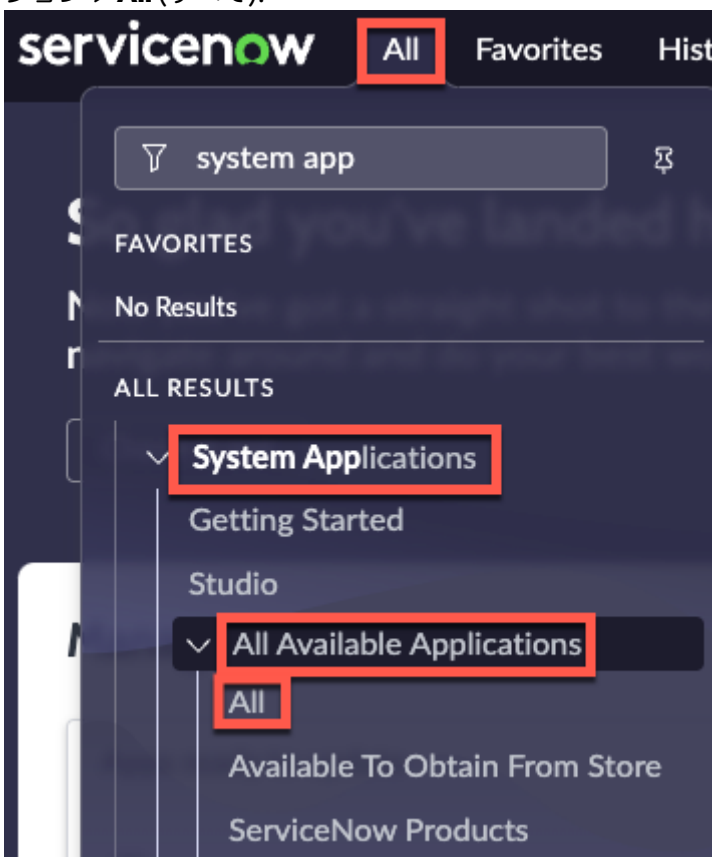
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
福利厚生 [sn_gsm_social_benefits_case] テーブルは 福利厚生プレイブックとともにインストールされます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).



2. フィルター基準と検索バーを使用して福利厚生プレイブックアプリケーション (sn_gsm_soc_bnfts) を検索します。

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

   [インストール] ボタンの横のリストに、利用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

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

重要:
インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用した福利厚生要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントに社会保障要求をルーティングしてアサインします。

福利厚生プレイブックアプリケーションには、福利厚生要求を自動的にルーティングおよびアサインするために AWA で使用される次のアイテムが用意されています。

- 福利厚生要求サービスチャネル :受信した公共部門の福利厚生要求を特定の政府機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントのアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェントの受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共部門の福利厚生要求アサイン先グループ :公共部門の社会保障要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの空き状況、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公共部門の福利厚生要求キュー :公共部門の福利厚生要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示される福利厚生要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
  - 構成員の福利厚生レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。
  - ビジネス福利厚生レイアウト: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、福利厚生要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキューの設定など、福利厚生要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりできます。詳細については、「福利厚生要求サービスチャネルの構成」を参照してください。

福利厚生要求サービスチャネルの構成

高度な作業アサイン のデフォルトの福利厚生要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門の福利厚生要求を行政エージェントにルーティングしてアサインする方法を制御します。

始める前に

- 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) を有効にします。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- 福利厚生プレイブックアプリケーションをインストールします。

必要なロール:admin、awa_admin

このタスクについて

AWA で サービスチャネル のコンテキストと属性を変更できます。福利厚生要求サービスチャネルの場合は、[公共部門要求] アサイン先グループを使用して、福利厚生要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、福利厚生要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

自動翻訳

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

手順

必要に応じてデフォルトの属性を変更して、福利厚生要求サービスチャネルを構成します。

での適格性ルールエンジンの構成 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブック の適格基準により、エージェントは、申請者が要求されている福利厚生プログラムの対象であるかどうかを確認できます。

福利厚生プレイブックは、適格性ルールエンジン (特定の福利厚生に関連付けられた一連の事前定義されたポリシー) を使用して、機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムに申請する資格があるかどうかを判断します。これらのポリシーは、構成員が給付を受けるかどうかを決定する事前定義されたルールとロジックのセットです。福利厚生プレイブックに設定された適格性ルール基準を使用すると、申請者が特定の福利厚生プログラムの対象外である申請を回避できる場合があります。これらのポリシーは、これらの社会保障プログラムを取り巻く規則や規制が変更されたときに更新できます。福利厚生プレイブック適格性ルールエンジン基準のポリシーは、ポリシー・アズ・コード・エンジン (PaCE) によって強化されます。

適格性ポリシーは以下によって確立されます。

- ポリシー管理ホームでの適格性ポリシーの定義、テスト、公開。
- 公開されたポリシーを 1 つ以上の福利厚生タイプにマッピングします。
- 法律や規制の変更に応じて既存のポリシーを更新する。

適格性ルールエンジンを使用して、ポリシーのライフサイクルを管理し、ポリシーを作成、更新、レビュー、および実行できます。適格性ルールエンジンを使用すると、次のことができます。

- 変更を評価して、組織のポリシー管理要件を満たしていることを確認します。
- ポリシーの作成、ポリシー情報の変更、またはポリシーとそのバージョンを新しいポリシーにコピーします。
- 既存のポリシーバージョンをコピーして変更することで、新しいポリシーバージョンを作成します。
- 任意のポリシーのマッピング情報を表示および定義します。
- 実行されたポリシーアクティビティと、ポリシーとポリシーバージョンの実行履歴を確認します。
- タグとカテゴリを使用して、ポリシーをより効率的に管理します。

応募者が適格性ルールエンジンポリシーによって定められたすべての基準を満たしている場合、応募者は申請を続行するか、エージェントが応募者のケースの作成を続行できます。申請者が適格基準の少なくとも 1 つを満たしていない場合、エージェントも申請者も社会保障プログラムのケースの作成に進むことはできません。

での予備検証チェックリスト **UI** の構成 福利厚生プレイブック

予備検証チェックリストを設定して、申請者が 1 つ以上の福利厚生の申請を開始する資格があるかどうかを判断します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディシジョンテーブル.
2. ラベルを選択して、[福利厚生の予備検証] テーブルを選択します。

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

自動翻訳

3. [入力] に、目的の検証用の質問のラベルを 1 つ以上入力し、タイプとして [文字列] を選択します。
4. 条件ビルダーを使用して、必要なフィルター条件を追加します。
   これらの条件は、ポリシーの結果を決定します。
5. [追加] アイコンを選択して、上記の各入力の条件列を追加します。
6. ドロップダウンを使用して、どの回答の組み合わせが承認または拒否をもたらすかを設定します。

タスクの結果
質問は、 行政サービスポータル 取り込みページの最初のページに表示されます。

での適格性の質問の定義 福利厚生プレイブック

福利厚生の申請を開始するユーザーの適格性基準の質問を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数セット.
2. [変数セット] リストビューで、[新規] を選択します。
3. 単一行の変数セットを選択します。
4. 目的のタイトルと内部名を入力し、[送信] を選択します。
5. リストで、新しく作成された変数セットを見つけて開きます。
6. [変数] 関連リストで、[新規] を選択して、適格性の質問ごとに変数を作成します。
7. 変数タイプとして [はい/いいえ] を選択します。
8. 適格性の質問ごとに変数が作成されるまで、ステップ 6 ～ 7 を繰り返します。
9. 「適格」という名前の変数を作成し、[質問] フィールドに「はい/いいえ」と入力します。
10. 変数タイプとして [はい/いいえ] を選択します。
11. [カタログ **UI** ポリシー] 関連リストで、[新規] を選択します。
12. ポリシーの簡単な説明を入力します。
13. [適用時期] タブに移動します。
14. 適格性の質問ごとに UI ポリシーにカタログ条件を追加し、条件を [はい] に設定します。
15. [スクリプト] タブに移動し、次のスクリプトを True 条件と False 条件に追加します。
16. [**Submit** (送信)] を選択します。
17. 移動先 すべての > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
18. ライセンス/許可レコードプロデューサーを見つけて、レコードを開きます。
19. [変数セット] タブに移動し、[編集] を選択します。
20. 適格性基準用に作成された変数セットを見つけ、右矢印ボタンを選択して変数セットリストに移動します。
21. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果
これで、適格性基準の質問が定義され、構成員が社会給付申請を開始する資格があるかどうかを判断するために使用できます。

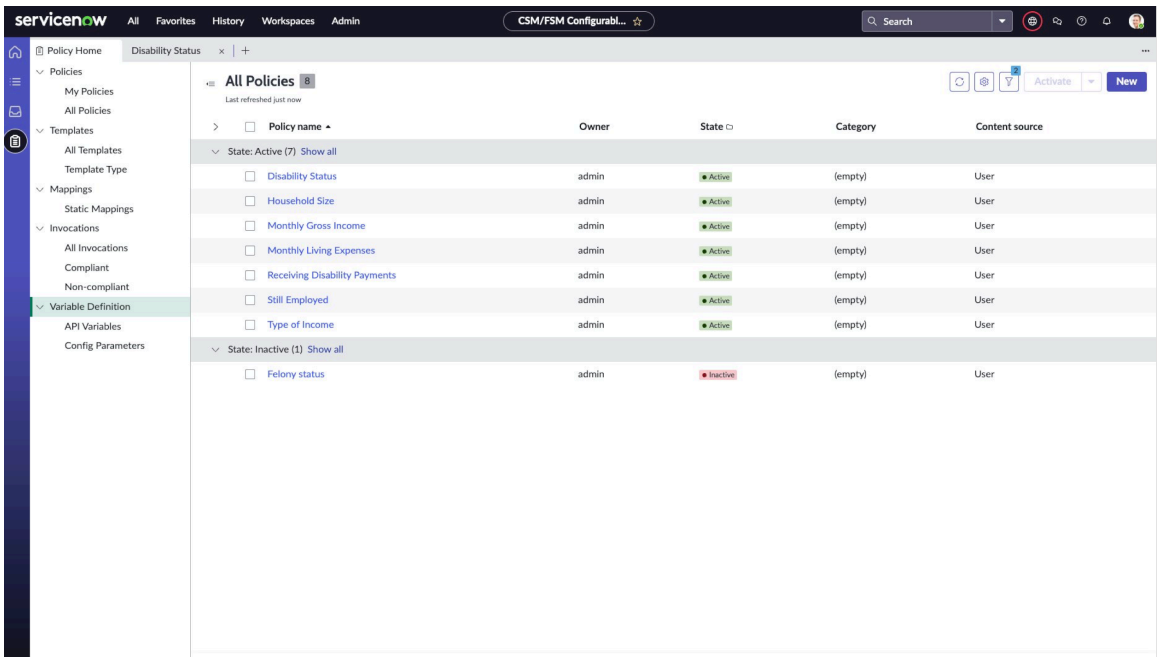
自動翻訳

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

での適格性ルールエンジンポリシーの構成 福利厚生プレイブック

ポリシー・アズ・コード・エンジン (PaCE) を搭載した 福利厚生プレイブック 適格性ルール・エンジンを使用して、ポリシーのライフサイクルを管理し、ポリシーを作成、更新、レビュー、および実行します。CSM 構成可能ワークスペースのポリシーホームでは、福利厚生プレイブック経由でルーティングされるアプリケーションの適格性を判断するために使用されるポリシーを作成、削除、および更新できます。

適格性ルールエンジンポリシーは、単一の管理コンソール (CSM 構成可能ワークスペース のポリシー管理ホーム) で定義および管理できます。



ここでは、次のことができます。

- ポリシーを作成します。
- 既存のポリシーを確認します。
- 各ポリシーの変更を評価して実装します。
- ポリシーを別のポリシーのテンプレートとして使用する必要があるかどうかを判断します。
- ポリシーが想定どおりに機能しない場合、その理由を理解できます。

ポリシーは必要に応じていくつでも作成し、更新できます。

福利厚生プレイブック適格性フレームワークを使用した適格性ポリシーの作成

適格性フレームワークを使用して適格性ポリシーを作成します 福利厚生プレイブック 。

このタスクについて

ポリシー管理を使用して最初からポリシーを作成し、ポリシービルダーツールを使用してそのポリシーのロジックを定義できます。ポリシーロジックは、申請者が機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムの対象であるかどうかを判断するために使用される一連の条件です。条件フィールドを使用して、ポリシーの条件を設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 選択 すべてのポリシー > 新規.
3. [新しい空のポリシー] を選択して空のポリシーから開始するか、既存のポリシーテンプレートから選択します。
4. **[Create** (作成)] を選択します。
5. [新しいポリシーを作成] フォームの各フィールドに入力します。

[新しいポリシーの作成] フォーム

フィールド	説明
ポリシー名	ポリシーの名前。 **注:** ポリシー名は一意である必要があり、ポリシーの識別子として使用されます。
カテゴリ	ポリシーをより効率的にグループ化して管理できます。
作成日時	ポリシーが作成された日時。自動入力されます。
更新日時	ポリシーが更新された日時。自動入力されます。
説明	このポリシーのその他の詳細。

6. [**Save** (保存)] をクリックする。
新しく作成されたポリシーには、次のタブが含まれています。

タブ名	説明
詳細	ポリシー名、カテゴリ、作成日、説明など、ポリシーの詳細を表示します。
ポリシービルダー	ポリシーを作成すると、ドラフトのポリシーバージョンが作成されます。現在のバージョンになって使用できるようになるまで公開する必要があります。各ポリシーバージョンには、バージョンメタデータ、ポリシースクリプト、および変数入力定義が含まれており、これらはすべて変更できます。[ポリシービルダー] タブでは、次のことができます。 ○ ポリシーバージョンの編集。 **注:** 公開されたポリシーは編集できません。公開されたポリシーを編集するには、 [コピーの作成] を選択します。 ○ バージョンの詳細の表示

自動翻訳

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

タブ名	説明
	○ 新しいバージョンの作成 ○ ローコードからコードエディターへの切り替え ○ ポリシーをテンプレートとして保存 ○ バージョンの比較 ○ ポリシーバージョンの複製 詳細については、「Manage PaCE policy versions」を参照してください。 **注:** ポリシーバージョンを公開して最新の状態にしてから使用する必要があります。
バージョン管理	以前のバージョンのポリシーを表示します。新しいバージョンのポリシーを作成することもできます。
マッピング	ポリシーをマッピングする利益モデルを定義できます。
実行	ポリシーの実行アクティビティを確認できます。

7. 条件フィールドを使用して、ポリシーの条件を設定します。
8. オプション: [新しい条件セット] を選択して、条件セットを追加します。

[If] および **[else if]** ステートメントのフィールド

フィールド	説明
条件の説明	フィールドの説明。
ソース	条件用に取得する変数。
演算子	条件のソースをフィルタリングする演算子のリスト。リストは、選択したソースに応じて変わります。
値	テキストに入力する値。[データピッカー] アイコンを選択して、複数のデータピルを持つ複数のテキスト文字列を連結し、ログの変数を選択します。 **注:** [ソース] が [選択] の場合、複数のデータピルを選択することはできません。

9. オプション: 条件の横にある **[OR** OR **AND**] を選択して、依存条件を追加します。

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

[then] および **[else]** ステートメントのフィールド

フィールド	説明
決定	ポリシーが準拠か非準拠かを判断する決定。
ログレベル	ログのレベル。
ログメッセージ	[ログメッセージ] フィールドでテキストを入力するか、[データピッカー] アイコンを選択して複数のデータピルを持つ複数のテキスト文字列を連結し、ログの変数を選択します。
出力タイプ	ログの出力タイプ。プラスアイコンを選択して複数の出力タイプを追加するか、マイナスアイコンを選択して出力タイプを削除できます。
データ	テキストを入力するデータフィールド。[データピッカー] アイコンを選択して、複数のデータピルを持つ複数のテキスト文字列を連結し、ログの変数を選択します。

10. **[Publish** (公開)] を選択します。

タスクの結果

これで適格性ポリシーが作成され、 福利厚生プレイブックの複数の福利厚生モデルの 1 つにマッピングする準備ができました。公開されたポリシーを特定の福利厚生にマッピングする方法については、 福利厚生モデルへの適格性ポリシーのマッピング を参照してください。

福利厚生モデルへの適格性ポリシーのマッピング

適格性ポリシーを正しく呼び出すには、既存の福利厚生モデルにマッピングする必要があります。公開された適格性ポリシーを、機関が提供する 1 つ以上の福利厚生タイプにマッピングします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 選択 マッピング > 静的マッピング > 新規.
3. マッピング先の福利厚生モデルをドロップダウンから選択します。
   マッピングに利用可能なオブジェクトが表示されます。
4. 福利厚生モデルをマッピングするポリシーを選択します。

タスクの結果

新しく作成されたマッピングは有効かつアクティブであり、マッピング入力がポリシーマッピングのリストに追加されます。

Social Benefits Eligibility Framework Engine での適格性ポリシーの更新

Social Benefits Eligibility Framework Engine で適格性ポリシーを更新します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. [すべてのポリシー] を選択し、ポリシー名を選択します。
3. 更新する情報に応じて、次のいずれかを実行します。

Social Benefits Eligibility Framework Engine でポリシーロジックを更新する

Social Benefits Eligibility Framework Engine のポリシーロジックを変更します。[ポリシービルダー] タブを使用すると、アドミニストレーターはテストプレイグラウンドで新しいロジックパラメーターをテストできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから [ポリシーホーム] に移動し、[すべてのポリシー] を選択します。
2. ポリシー名を選択し、[ポリシービルダー] タブを選択します。
3. [コピーを作成] を選択して、それに応じて更新できる既存のポリシーの新しいバージョンを作成します。
   変更を追加できる新しいドラフトが作成されます。
4. 変更する値または条件を更新するか、適格性ポリシーに新しいロジックを追加します。
5. コンテキストサイドパネルで [テストプレイグラウンド] を選択して、ポリシーをテストします。
6. ポリシーロジックのパラメーターを選択し、[テストの実行] を選択します。
7. 出力ログをレビューして、新しいパラメーターによって発生した問題やエラーがないことを確認します。
8. **[Publish** (公開)] を選択します。
9. メッセージが表示されたら、もう一度 [公開] を選択します。
   以前のバージョンのポリシーがアーカイブされ、新しく公開されたバージョンが現在の本番バージョンになります。

福利厚生適格性フレームワークエンジンでのポリシーマッピングの更新

ポリシーを福利厚生モデルにマッピングするマッピング設定を編集できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから [ポリシーホーム] に移動し、[すべてのポリシー] を選択します。
2. 更新するポリシーのポリシー名を選択し、[マッピング] タブを選択します。
3. [入力] フィールドでマッピング ID を選択します。
4. 表示されたマッピング入力フォームで、必要な詳細を編集して [保存] を選択します。
5. オプション: [追加] を選択して、ポリシーのマッピングの一覧に新しい給付モデルを追加します。

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

自動翻訳

適格性ポリシーテンプレートの作成

頻繁に使用する 福利厚生プレイブック ポリシーフォームの適格性ポリシーテンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 次のように移動する。 テンプレート > すべてのテンプレート.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [新しいテンプレートの作成] フォームの各フィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

フィールド	説明
名前	ポリシーテンプレートの名前。
テンプレートタイプ	カテゴリ別に整理されたテンプレートタイプ。複数のタイプのポリシーテンプレートがある場合に、テンプレートタイプによってカテゴリを選択できます。テンプレートタイプを作成するには、次の手順に従います。 **a.** 次のように移動する。 テンプレート > テンプレートタイプ. **b. [New** (新規)] を選択します。 **c.** [名前] フィールドと [説明] フィールドに入力します。 **d.** [保存] を選択します。 タイプは [テンプレートタイプ] フィールドから選択できます。
説明	このテンプレートのその他の詳細。
ローコードである	ポリシーテンプレートをローコードで記述する場合は、このチェックボックスをオンにします。 **注:** 条件の作成時にローコードからコードエディターに切り替えることはできますが、ローコードに戻すことはできません。
更新日時	ポリシーテンプレートが更新された日時。
更新者	ポリシーテンプレートを更新したユーザー。
作成日時	ポリシーテンプレートが作成された日時。

5. [**Save** (保存)] をクリックする。

自動翻訳

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

デフォルトでは、新しいテンプレートは非アクティブです。新しいポリシーページの非アクティブなフィルターボックスを選択して、非アクティブなテンプレートを表示します。

6. [テンプレートビルダー] タブを選択し、[ポリシーロジック] セクションに条件を入力して、[保存] を選択します。
パラメーターと条件フィールドの詳細については、「 Passing parameters to PaCE policies と Policy logic condition fields 」を参照してください。

次のタスク
テンプレートをアクティブ化する前に、テンプレートをテストするためのポリシーを作成できます。

1. 次のように移動する。 ポリシー > 自分のポリシー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [プレビュー] を選択して、情報が正しいことを確認します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。
5. ポリシーの作成に使用するテンプレートを選択し、[作成] を選択します。
6. フィールドに入力し、[保存] を選択します。
7. ポリシーの新しいドラフトを選択し、[テストプレイグラウンド **]** タブを選択してポリシーをテストします。
8. に戻る テンプレート > すべてのテンプレート. テストしたテンプレートを選択し、[アクティブ化] を選択します。

注:
テンプレートを更新しても、そのテンプレートで以前に作成したポリシーには影響しません。

でドラフトケースの自動キャンセルを構成する 福利厚生プレイブック

アドミニストレーターは、設定された期間よりも長くドラフト状況のままである 福利厚生プレイブック ケースの自動キャンセルを構成できます。アドミニストレーターは、ケースがキャンセルされるまでドラフトステータスのままでいられる日数を設定できます。デフォルト値は 5 日間です。

このタスクについて

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > スクリプトインクルード をクリックし、SocialBenefitsConstants レコードを検索します。
2. レコードを選択して開きます。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、 福利厚生プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
4. スクリプトで SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [関数を見つけます。
5. インスタンスで別のタブを開きます。
6. ナビゲーションバーに 「cmdb_model.list 」と入力すると、プレイブック内のすべての製品モデルのリストが表示されます 公共機関デジタルサービス 。
7. 福利厚生プレイブックで目的の製品モデルレコードの名前を右クリックし、コンテキストメニューで**sys_id**のコピーを選択します。
たとえば、失業保険に提出されたすべてのドラフト申請をクローズするには、[失業保険] レコードを右クリックしてsys_idをコピーします。

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

自動翻訳

8. コピーしたsys_idを SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [関数に貼り付け、必要に応じて追加します。
9. 上部のメニュー バーを右クリックし、コンテキスト メニューで [保存] を選択します。
10. オプション: 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > **All** (すべて) をクリックし、 sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state レコードを検索します。
11. オプション: プロンプトが表示されたら、 福利厚生プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
12. オプション: [値] フィールドの数値を変更して、ケースがキャンセルされるまでにドラフトステータスを維持できる日数を設定し、[更新] を選択します。

タスクの結果

これで、 福利厚生プレイブック は、 X 日を超えてドラフトステータスのままになっているドラフトケースを自動的にキャンセルするように設定されました。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのインストールと構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペース および コア UI で生成 AI スキルを使用できるように、公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションをインストールして構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist Admin console」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミン コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist アドミン コンソールの 公共機関デジタルサービス の機能とスキル

PSDS 機能	スキル
チャット	• チャットの要約 • チャットの推奨事項 • サイドバーの推奨事項
ケース	• ケースの要約 • 解決メモ生成
検索	• 法律の要約 • 検索の要約 • 検索時にナレッジベース記事から Q&A 回答を抽出

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

自動翻訳

注:

Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

Now Assist を開始するには、インスタンスに少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。Now Assist アドミンコンソールは、インストールから始めて実装をガイドできます。次を確認： Now Assist ジャーニーチェックリスト

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistとその機能 (AI 検索や要約スキルなど) を使用するには、次のプラグインとストアアプリが必要です。

- Now Assist アドミン コンソール (sn_nowassist_admin)
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist (sn_psds_gen_ai)
- CSM の Now Assist (sn_csm_gen_ai)
- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)
- Glide 会話生成 AL (com.glide.cs.genai)

手順

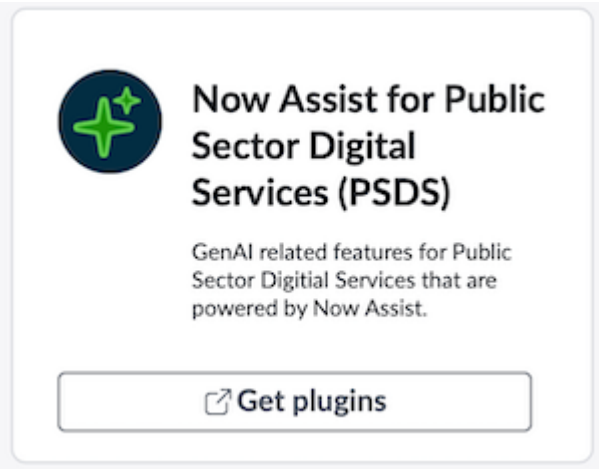
1. 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist プラグイン (com.sn_psds_gen_ai) をインストールします。
   [store-future: BEGIN review]

   プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、次を参照してください。

   [End]
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 設定.

   既に Now Assist アドミン になっている場合は、[設定] タブを選択します。
3. **[Settings** (設定)] ページで、**[Plugins** (プラグイン)] を選択します。

   プラグインはカードとして表示されます。[利用可能] タブですべての Now Assist プラグインを確認します。すでにインストールされているプラグインは、**[Installed** (インストール済み)] タブに表示されます。



4. CSM の Now Assistカードと公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistカードで [プラグインを取得] を選択します。

自動翻訳

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

5. 確認ウィンドウで、[プラグインをインストール] を選択し、新しいブラウザータブでプラグインの ServiceNow Store ページを開きます。
6. ServiceNow Store ページからプラグインをインストールします。

   一部のアプリケーションでは、最初に ServiceNow® Store からアプリを要求する必要がある場合があります。ServiceNow® Storeページからアプリケーションを要求した後、 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて) インストールを完了します。

7. Now Assist アドミンコンソールに戻ります。
8. ダイアログボックスで、**[Refresh** (リフレッシュ)] を選択します。

タスクの結果
Now Assist アドミン コンソールが必要なプラグインで正常に構成されました。[すべての (プラグイン) アシストとスキルを表示] を選択して新しいプラグインの機能を確認するか、ダイアログボックスを閉じて Now Assist アドミン コンソールに戻ります。

次のタスク
Turn on the Now Assist panel または Now Assist スキルをアクティブ化します。

でのスキルの構成 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

Now Assist スキルのトリガー、設定、表示場所を構成して、 公共機関デジタルサービス エージェントプラットフォーム全体で GenAI 機能を有効にします。

このタスクについて
次のスキルは、 PSDS 向け Now Assist で有効にしてカスタマイズできます。

- チャットを要約
- ケースの要約

Now Assist アドミン コンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については次を参照してください。 Now Assist Admin console

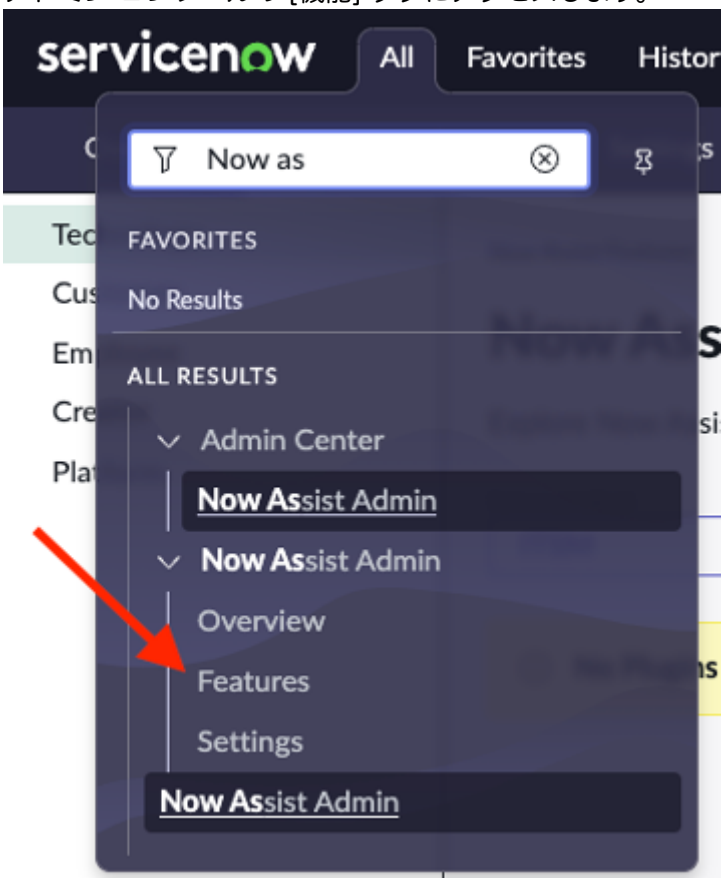
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。

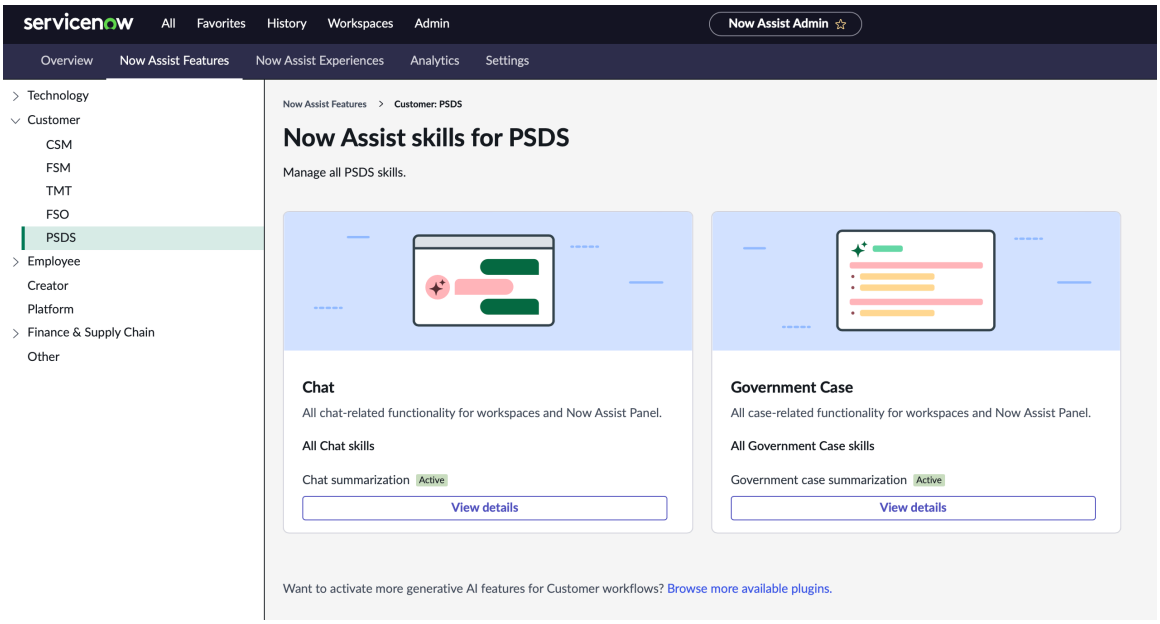


2. PSDS 向け Now Assistのスキルをアクティブ化して構成します。
次の PSDS 向け Now Assist スキルをカスタマイズできます。
   - ケースの要約
   - チャットを要約

   これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。ドロップダウンで **[PSDS**] を選択して、 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのスキルにアクセスします。各機能にはスキルが関連付けられています。

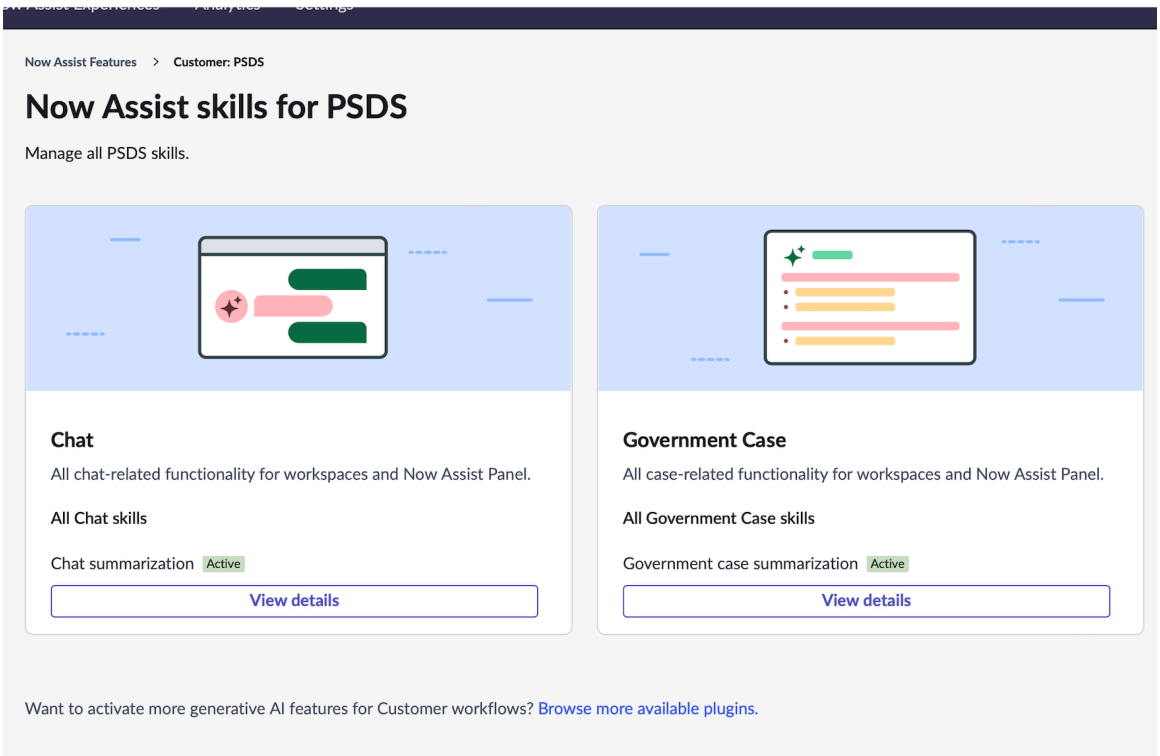
自動翻訳

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



3. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。

   行政ケースの要約スキルの場合は、行政ケース機能カードの下にある 詳細を表示 を選択します。

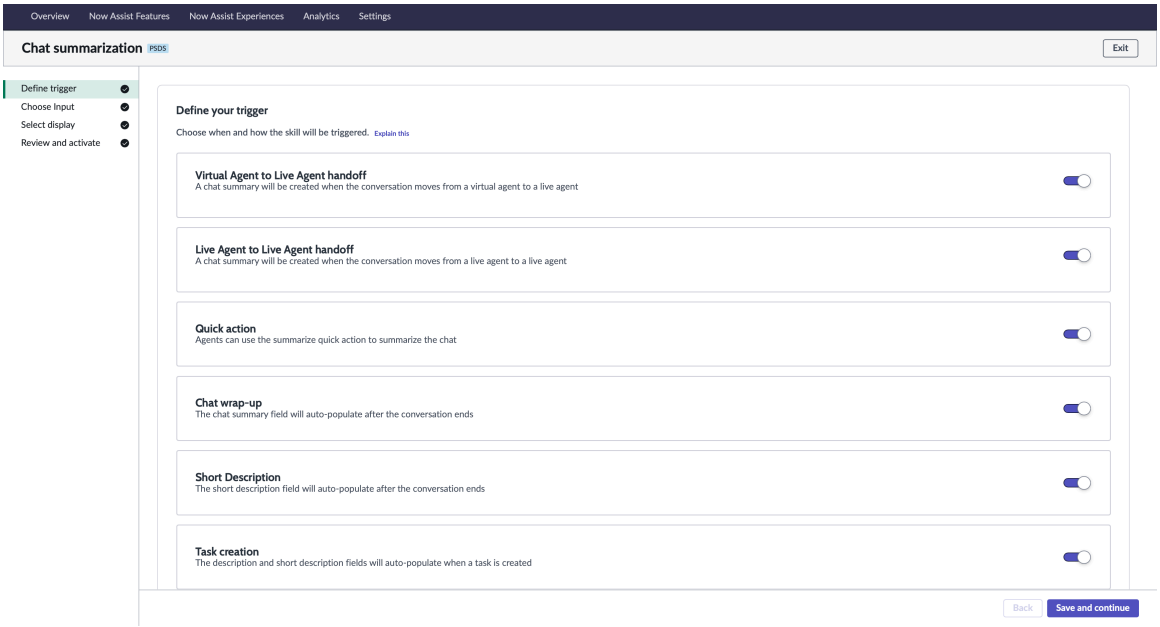


4. 目的の機能の [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill)]** を選択します。
5. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

自動翻訳

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

チャットの要約スキルのトリガー定義画面の例



6. 選択したスキルのすべての入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
7. スキルの可用性を定義します。

   注:
   このステップは、ケースの要約と解決メモの生成スキルに適用されます。チャットの要約スキルを構成している場合は、次のステップとして [入力を選択] が表示されます。入力データのソースとして使用する顧客向けポータルを選択できます。デフォルトの製品ポータルと、他の製品で既に使用されているポータルは選択できません。

   ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。[スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)**] を選択すると、条件ビルダーが表示されます。

8. スキルの可用性を構成した後、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
9. スキルを表示する場所を選択します。
   - [製品内 **(In-product)**]：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。[製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。
   - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

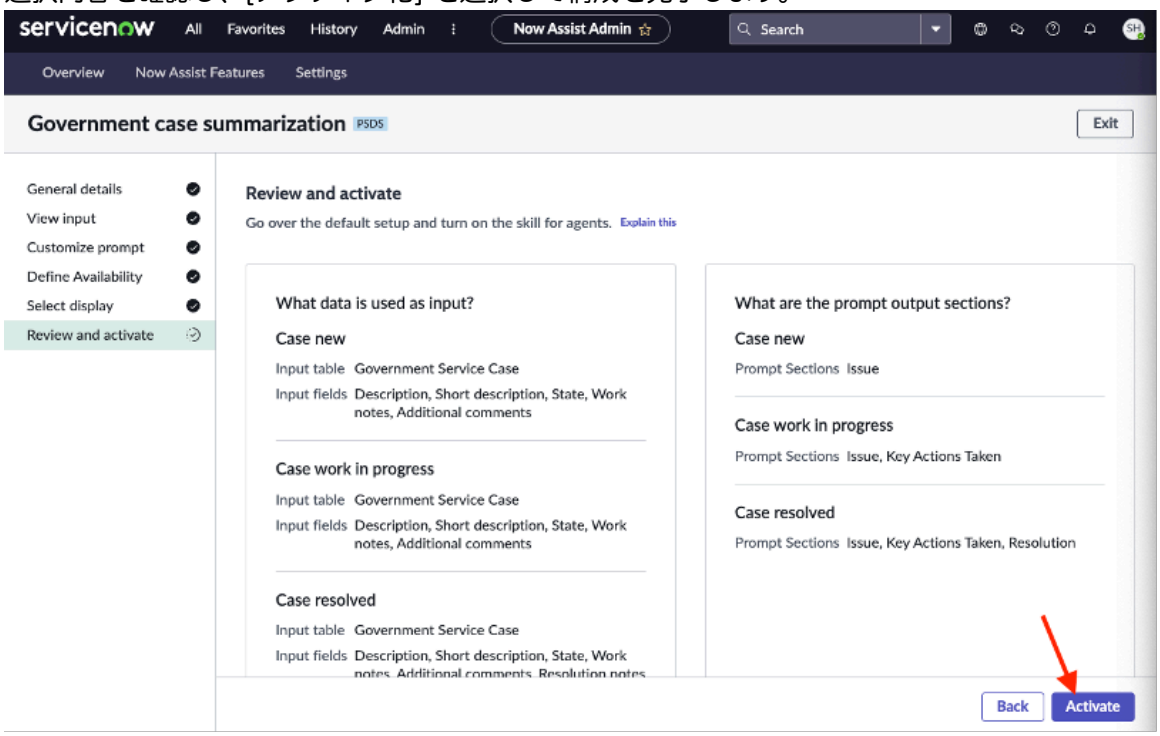
     注:
     [製品内] を選択すると、 CSM 構成可能ワークスペースのプロセスベースのエクスペリエンスプレイブックページにケース要約カードが表示されます。行政ケースの要約で、 製品内 を選択します。

10. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。

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

自動翻訳

11. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。



タスクの結果
スキルが構成されました。

次のタスク
[Now Assist 機能] ページに戻って、別のスキルを構成できます。

関連情報

- Now Assist
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのインストールと構成
- 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の使用

でのチャット要約スキルの構成 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist

admin ロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースと 公共機関デジタルサービスコア UI で生成 AI スキルを使用できるように 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist スキルを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エージェントは、 Now LLMを活用したチャットの要約を利用して、チャットのライフサイクル全体を通じて、仮想エージェントのやり取り、ライブエージェントへの転送、エージェント間の複数の引き継ぎを伴うサポートの問題についてコンテキストを理解できます。

PSDS 向け Now Assistアドミンコンソールでは、アドミニストレーターは次のことができます。

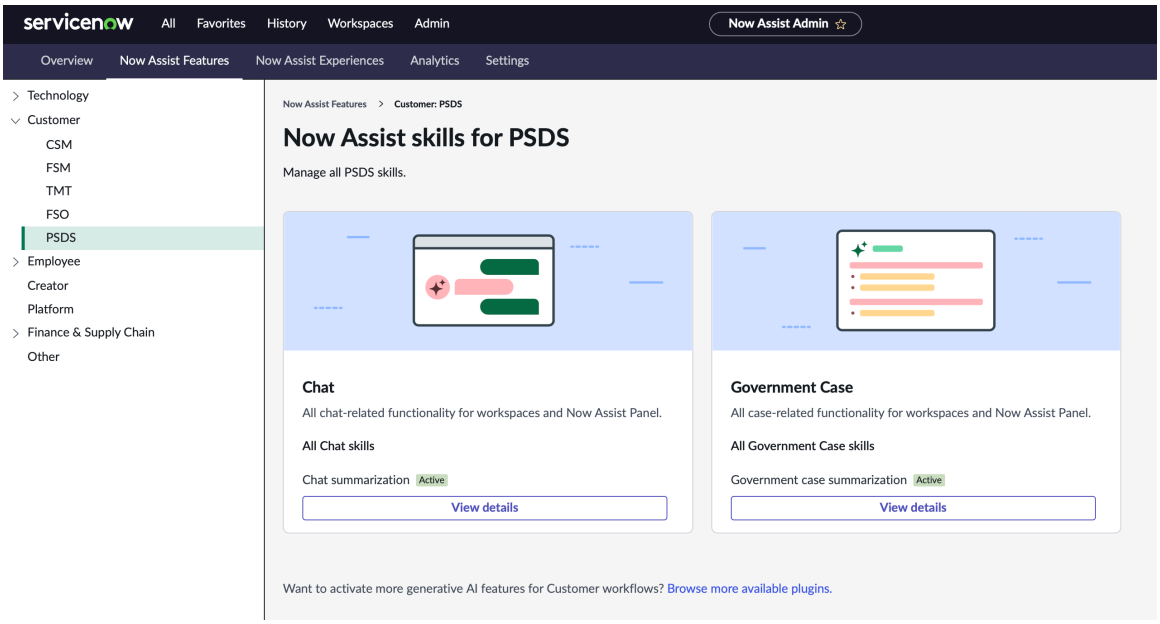
自動翻訳

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

- サマリが生成されるタイミングを決定するトリガーを定義します (チャットのハンドオフ、クイックアクション、最終作業)
- 表示する場所の定義 (CSM ワークスペースや Now Assist パネル)
- ロールを追加/削除して、スキルを表示できるユーザーを制御します

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの **[Now Assist** 機能] タブにアクセスします。
2. ドロップダウンで、次を選択します カスタマー > **PSDS**.



3. チャット機能カードで、[詳細の表示] を選択し、[アクティブなスキル] で [チャットの要約] を選択します。
   デフォルトでは、チャット要約スキルは PSDS 向け Now Assistに対してアクティブ化されています。アクティブでない場合は、チャットの推奨事項カードの [利用可能なすべてのチャットスキル] セクションで [スキルをアクティブ化] を選択します。
4. ガイド付きセットアップの最初のステップである [トリガーの定義] を選択します。

   デフォルトでは、セットアップのオプションの多くは最も一般的なユースケース向けに構成されています。[戻る] ボタンを使用して、ステップを移動できます。

5. トグルを使用して、チャット推奨スキルをトリガーするアクションを選択します。
6. 箇条書きを使用してサマリーを書式設定するかどうかを選択します。

   デフォルトでは、要約は箇条書きで記述されますが、これをオフに切り替えることで、段落形式で表示されるように構成できます。

7. [保存して続行] を選択して、[入力の選択] に移動します。
8. オプション: チャットサマリーを生成するときに大規模言語モデル (LLM) で考慮する追加のデータソースを選択します。
9. オプション: 追加のポータルを選択して、そのポータルで発生している会話のチャットサマリーを生成できます。

自動翻訳

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

> **注:**
> [データソースを追加] がオンになっている場合、要求者がそのポータルでチャットを開始できるように、アドミンはポータルを指定し、[ポータル] ドロップダウンで特定のチャネルを有効にする必要があります。それ以外の場合、エージェントはエラー・メッセージを受け取ります。デフォルトでは、PSDS 用 Government サービスポータル (GSP) がポータルとして選択されており、選択を解除することはできません。

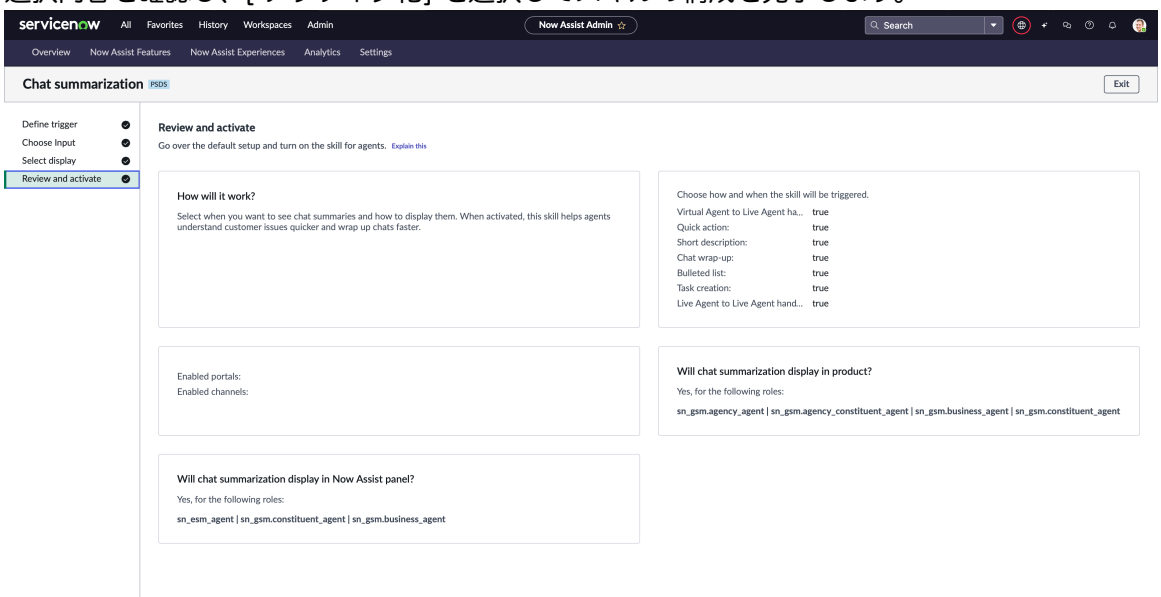
10. [保存して続行] を選択します。
11. 「表示を選択」に移動し、スキルを表示する場所を選択します。

    製品内、 Now Assist パネル、またはその両方を選択できます。

    - 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。
    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

    下矢印を選択して、スキルにアクセスできるユーザーロールを構成します。

    トグルの近くにある矢印を選択して、スキルにアクセスできるロールを選択します。ロールを追加するには、[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力します。ロールバブルの **X** アイコンを選択すると、既存のロールを削除できます。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、ロールはいくつでも追加できます。
12. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルの構成を完了します。



タスクの結果

チャットの要約がアクティブになり、目的のワークフローに合わせてカスタマイズされます。

次のタスク

Now Assist アドミンコンソールでPSDS 向け Now Assistチャットの要約スキルのパフォーマンスを確認します。Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況のトラッキングの詳細をご確認ください。

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

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist でのケース要約スキルのカスタマイズ

admin ロールを持っている場合は、行政サービスエージェントが CSM 構成可能ワークスペースと公共機関デジタルサービスコア UI で生成 AI スキルを使用できるように、公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションでケースの要約スキルをカスタマイズできます。

このタスクについて

行政サービスエージェントは、 Now LLMを活用したケースの要約を活用して、ケースのライフサイクル全体を通じて構成員の問題をコンテキストで把握できます。ケースの要約スキルは、作業メモ、コメント、およびその他のケースデータから重要な詳細を抽出する有益なサマリーを自動生成します。これにより、エージェントはケースをより迅速に解決できます。

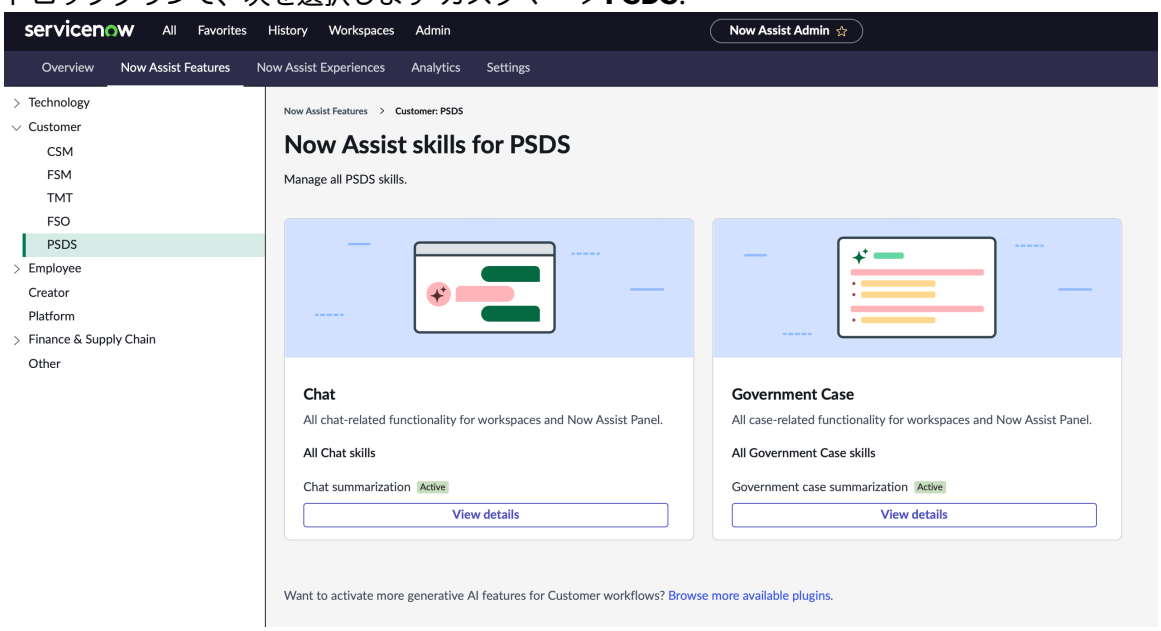
注:
ベースシステムには、事前設定されたケースの要約スキルが含まれています。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Assist** アドミン > 機能 をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの **[Now Assist** 機能] タブにアクセスします。
2. ドロップダウンで、次を選択します カスタマー > **PSDS**.



3. 行政ケース機能カードで、 詳細の表示 を選択し、アクティブなスキル の下にある ケースの要約 を選択します。
   デフォルトでは、ケースの要約スキルは PSDS 向け Now Assistに対してアクティブ化されています。アクティブでない場合は、ケース推奨カードの [利用可能なすべてのチャットスキル] セクションで [スキルをアクティブ化] を選択します。
4. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションで、 行政ケースの要約 スキルを見つけます。
5. [アクティブなスキル] セクションでスキルの ⋮ を選択し、[コピーを作成] を選択してカスタマイズできるコピーを作成します。

   作成したコピーは、[アクティブなスキル (Active skills)] セクションにリストされます。
6. [アクティブなスキル (Active skills)] セクションからコピーしたスキルを選択して開きます。

自動翻訳

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

ガイド付きセットアップに従って、カスタマイズされたスキルの一般的な詳細、入力、プロンプト、可用性、表示、レビュー、およびアクティブ化の構成を行います。ウォークスルー全体を完了すると、ケース要約スキルがアクティブ化されます。

7. [一般的な詳細] ステップで、フィールドに入力します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。

   a. スキルの名前と説明を入力します。

   b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

8. さまざまな入力テンプレート (新規ケース、ケース対応中、ケース解決済みステータス) のベース入力フィールドや関連リストなど、各スキルの入力データを表示します。

   スキルのさまざまな入力テンプレート (新規ケース、ケース対応中、およびケース解決済みステータス) のベース入力テーブルフィールドと関連リストを構成します。

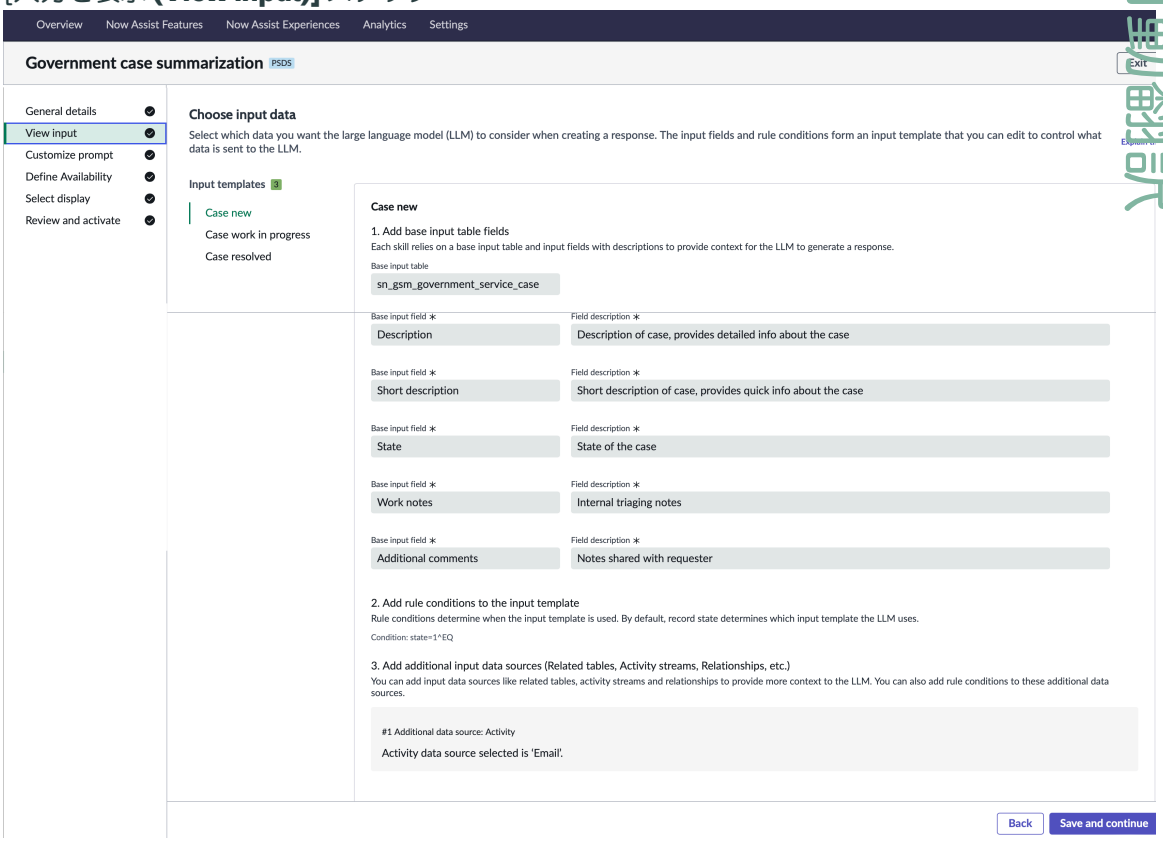
   各スキルは、Now LLM サービス が応答を生成するためのコンテキストを提供する説明を含むベース入力テーブルと入力フィールドに依存しています。

   入力データの一部として、ベースシステムとして提供される関連テーブルのみを選択します。

   a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、解決済み) ごとに、**[+** 新しいベース入力フィールド **(+New base input field)]** を選択し、ベース入力テーブルフィールドを構成します。

      必要に応じて、複数のベース入力フィールドを追加します。

[入力を表示 **(View input)]** ステップ



次の表に、ベース入力テーブルのフィールドと説明 (関連する例を含む) を示します。

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

ベース入力フィールド

フィールド	説明
[ベース入力フィールド (Base input field)]	このスキルが応答で使用する値を持つケーステーブルのフィールド。 例：「Short description」。
フィールドの説明	ベース入力フィールド値の説明。 たとえば 、[ケースの簡単な説明] には、問題に関する簡単な情報が表示されます。

b. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、および解決済み) ごとに、条件ビルダーを使用してルール条件を構成し、データをフィルタリングします。

この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。デフォルトでは、レコードのステータスによって、Now LLM サービス が使用する入力テンプレートが決まります。

[+ 新しい条件セット] を選択し、追加のパラメーターを構成することで、条件をさらに構築できます。

次の表に、入力テンプレートのステータスを示します。

入力テンプレートのステータス

ステータス	説明
新規	ステータスが新規。
[対応中 (Work in progress)]	ステータスが対応中。
解決済み	ステータスが解決済み。

c. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、解決済み) ごとに、**[+** 新規データソース] を選択して、必要に応じて追加の関連テーブルとアクティビティストリームデータを構成します。

関連テーブルやアクティビティストリームなどの入力データソースを追加すると、関連リスト内の Now LLM サービス により多くのコンテキストが提供されます。

これらの追加データソースにルール条件を追加することもできます。

関連するテーブルフィールドを選択すると、対応するプロンプトヘッダーの品質に直接影響する場合があります。たとえば、プロンプトヘッダーに関連テーブルの特定のフィールドが必要であるが、そのフィールドが入力として選択されていない場合、そのプロンプトヘッダーのサマリーには不足している情報が含まれます。たとえば、ベースケースとして、プロンプトヘッダーのすべての必須フィールドとフィルター条件を含むサービスレベルアグリーメント (SLA) などの関連テーブルが 1 つ表示されます。SLA プロンプトヘッダーは事前に選択されており、関連テーブル、そのフィールド、およびプロンプトヘッダーがどのように連携してサマリーを生成するかを理解するのに役立ちます。SLA を参照として使用して、他の関連テーブルを構成し、どのフィールドを選択するか、およびどの説明がそれぞれのプロンプトヘッダーの要件を追加するかを決定できます。追加の条件を適用して、データをさらにフィルタリングします。

d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

自動翻訳

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

9. プロンプトをカスタマイズします。

   各入力テンプレート構成のプロンプトを確認してテストします。プロンプトは、必要に応じて新しい事前定義されたセクションを追加したり並べ替えたりして編集できます。

   a. 入力テンプレートのステータス (新規、対応中、および解決済み) ごとに、使用可能なセクションのリストからプロンプトセクションを選択して、生成されるサマリーに含めます。

      セクションを追加するには、このステップの前に関連する入力データを構成する必要があります。

      選択できる利用可能なプロンプトセクション：

      - 問題
      - 実行された主なアクション **(Key Actions Taken)**
      - [解決 **(Resolution)**]

      次の表に、必須プロンプトヘッダーを示します。

      必須プロンプトヘッダー

入力テンプレートのステータス	必須プロンプトヘッダー
新規	問題
対応中	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション
解決済み	▪ 問題 ▪ 実行された主なアクション ▪ 解決

      [顧客を待機中] プロンプトをケースに追加できるのは、ケースのステータスが [情報待ち] である場合のみです。そうでない場合、このヘッダーを他のステータスに追加すると、Now LLM サービス が不正確または信頼性の低い結果を生成する可能性があります。

   b. [保存] を選択して、応答のテストに進みます。

   c. [応答のテスト (Test response)] セクションでケースレコードを選択し、[テストを実行 **(Run Test)**] を選択してプロンプト応答の出力形式をテストします。

   d. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

10. ユーザーがスキルをどのように利用できるかを定義します。

   a. ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。
   [スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability)**] を選択すると、条件ビルダーが表示され、さらにデータをフィルタリングできます。

   b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

自動翻訳

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

11. ケースの要約を表示する場所を構成します。

a. [In-product (製品内)] または **[Now Assist** パネル] を選択します。

- [製品内 **(In-product)]**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

  [製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

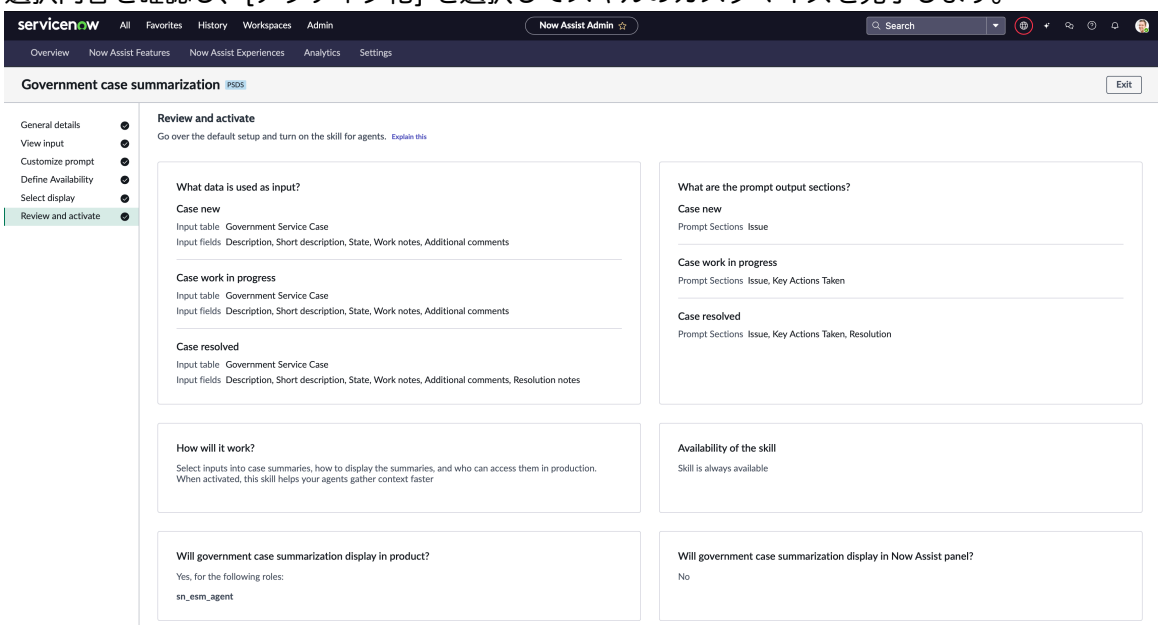
- **[Now Assist** パネル]：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。

  このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

b. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

12. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択してスキルのカスタマイズを完了します。

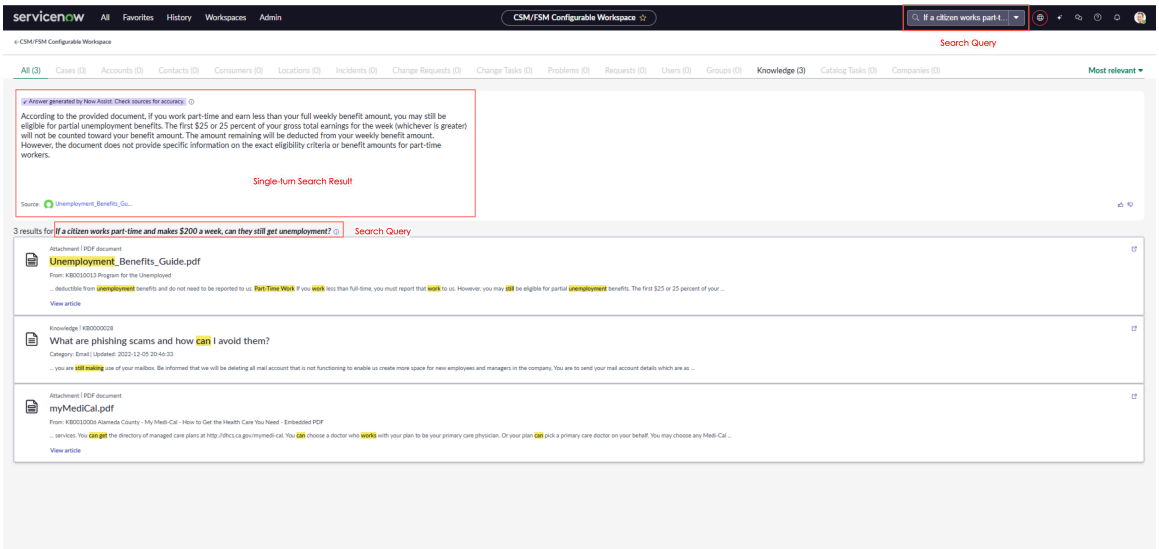


を使用した **AI** 検索の有効化と構成 **PSDS** 向け **Now Assist**

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションで AI 検索エンジンを構成して使用します。

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

の生成 **AI Q&A CSM** 構成可能ワークスペース



PSDS 向け Now Assist は、検索プロファイル構成など、AI 検索の追加構成をサポートしています。

の **AI** 検索を有効にする 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

AI 検索 アプリケーションでNow Assistを有効にして、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル検索で見つかったナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。

このタスクについて

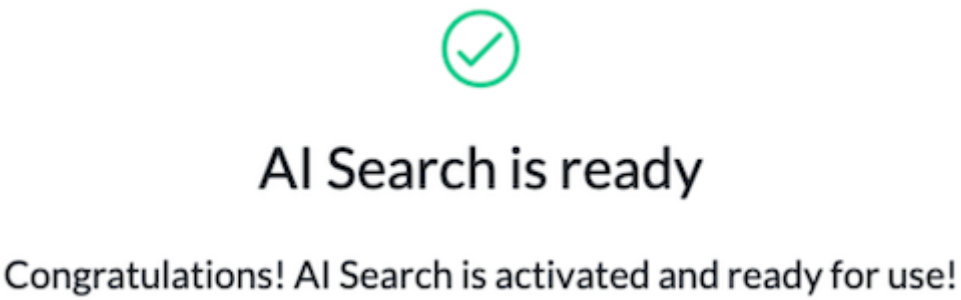
注:
デフォルトでは、Now Assist 検索は 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist で有効になっています。これらの手順は、アプリケーションが以前に無効になっている場合にのみ実行してください。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.
2. 画面に「インスタンスに AI 検索がありません」と表示された場合は、[**AI** 検索を要求] を選択します。
3. AI 検索がアクティブ化され、使用する準備ができていると表示されるまで待ちます。



自動翻訳

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

を使用した AI 検索プロファイルの構成 PSDS 向け Now Assist

AI 検索ユーザーが、ナレッジベース、外部リポジトリ、およびリモートテーブルのすべてまたは一部のドキュメントからコンテンツとメタデータを検索できるようにすることができます。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist向け AI 検索は、検索エクスペリエンス設定を検索プロファイルに保存します。Now Platform アプリケーションでユーザーに提供する一意の検索エクスペリエンスごとに検索プロファイルを定義します。同義語およびストップワードの辞書を作成して入力します。タイポ処理辞書設定を構成します。Genius 結果と結果改善ルールを定義します。

検索プロファイルには、AI 検索が特定の検索に対する検索結果を生成する方法を決定する設定が含まれています。検索アプリケーションの構成では、使用する検索プロファイルを指定し、生成された結果をユーザーに表示する方法も決定します。

AI 検索プロファイルの詳細については、「Search profiles in AI Search」を参照してください。

を使用した検索プロファイルの作成 PSDS 向け Now Assist

新しい検索プロファイルを作成して、 PSDS 向け Now Assist AI 検索の検索エクスペリエンス設定を保存します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 「検索プロファイル」フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Search Profile form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しい検索プロファイルが「AI 検索 検索プロファイル」リストに表示され、[ステータス] が *New* に設定されます。情報メッセージとアラートの三角形のアイコン (⚠) は、新しい検索プロファイルが公開されていないことを示します。

次のタスク
新しい検索プロファイルには、サンプルの同義語とストップワードの辞書、およびデフォルトのタイポ処理辞書が含まれています。これらの辞書の設定と入力の詳細については、「Synonyms」、「Stop words」、および 「Typo handling」を参照してください。

新しい検索プロファイルを使用してコンテンツを検索可能にするには、1 つ以上の検索ソースをコンテンツにリンクします。

で検索ソースを検索プロファイルにリンクする 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、行政サービスエージェントがそのプロファイルで検索できるコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索ソースを検索プロファイルにリンクすると、フィルタリングされたコンテンツをその検索プロファイルを使用した検索で使用できるようになります。AI 検索は、標準の検索結果と Genius 結果

自動翻訳

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

の回答を検索して生成するときに、検索プロファイルのリンクされた検索ソースのコンテンツのみにインデックスを付けて使用します。

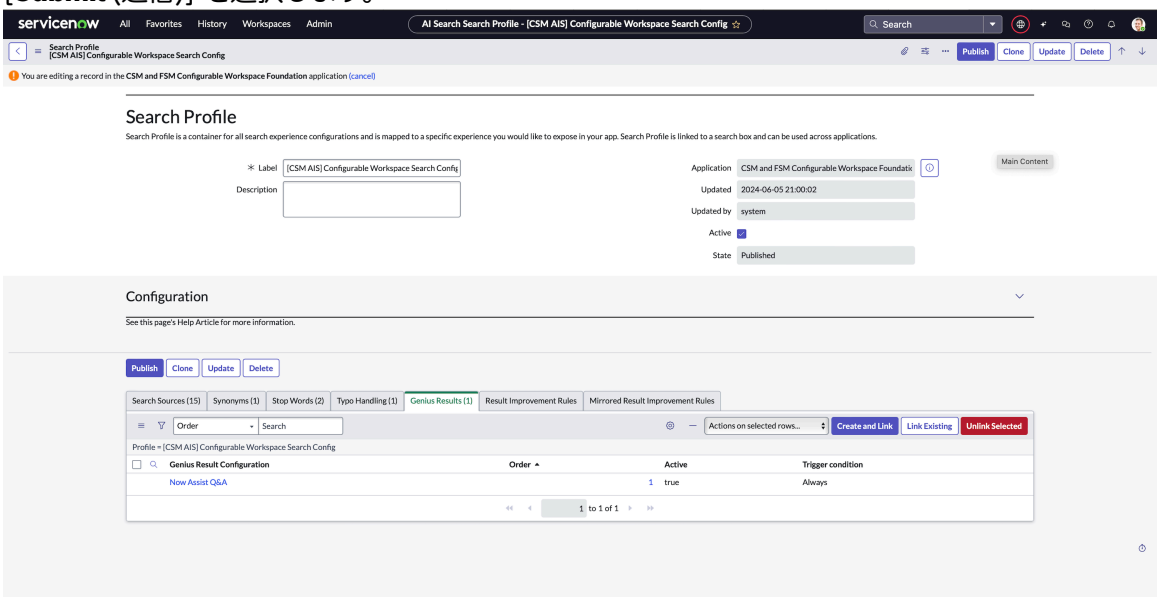
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル.
2. 検索ソースをリンクする先の検索プロファイルを開きます。
   Now Assist パネルで使用するシングルターン AI 検索を構成するには、[**[CSM AIS]** 構成可能ワークスペース検索構成] 検索プロファイルを選択します。
3. 「検索ソース」関連リストで、[既存をリンク] を選択します。
   シングルターン AI 検索を構成するには、[Genius 結果] 関連リストを選択し、[既存をリンク] を選択します。
4. 「検索プロファイル-検索ソースマッピング」フォームで、フィールドに入力します。

   シングルターン AI 検索を構成するには、[Genius 結果構成] フィールドに 「Now **Assist Q&A** 」と入力し、順序を **1** に設定します。

   フィールド値の説明については、「Search Profile - Search Source Mapping form」を参照して ください。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。



タスクの結果

新しい検索ソースが「検索ソース」または「Genius 結果」関連リストに表示されます。検索クエリ結果には、検索プロファイルで検索可能なレコードセットへの変更がすぐに反映されます。

次のタスク

検索プロファイルの設定を検索クエリで有効にするには、その設定を公開する必要があります。

での検索プロファイルの公開 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

検索プロファイルを公開して、その設定とその設定に対する保留中の変更を検索クエリでアクティブにします。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **AI** 検索 > 検索エクスペリエンス > 検索プロファイル.

   注:
   ステータスが *New* の検索プロファイルには、アラートの三角形のアイコン (⚠) が表示されます。これらの検索プロファイルを公開するよう通知する情報メッセージです。

2. 公開する検索プロファイルを開きます。
3. **[Publish** (公開)] を選択します。

タスクの結果
検索プロファイルは、[ステータス] が [*Published*] に設定された状態で [AI 検索 検索プロファイル] リストに表示され、PSDS 向け Now Assist AI 検索によってインデックス付けされている検索ソースをフィルタリングするために使用できます。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー

各スキルの入力とトリガーを使用して、スキルを使用する方法とタイミングを構成します。

スキルとトリガーの概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成したときなどにアクションを開始します。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリーが生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。チャットサマリーの表示方法を制御するプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
ライブエージェントからライブエージェントへのハンドオフ	ライブエージェントからライブエージェントへのチャットの引き継ぎが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクがインタラクションから作成されると、タスクレコードに自動入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

自動翻訳

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

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
チャットの会話	仮想エージェントチャット会話のデフォルトは、入力データです。
ポータル	入力データのソースとして使用するポータル。デフォルトの製品ポータルは選択解除できません。また、他の製品で既に使用されているポータルは選択できません。

次の表に、チャットサマリーの表示方法を制御するために選択できるプロパティを示します。

チャット要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。このオプションを [オフ] に設定すると、チャットサマリーをパラグラフ形式で表示できます。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

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

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント • メール

アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更

インスタンスをアップグレードした後、公共部門で使用するために CSM 構成可能ワークスペース内の特定のアイテムに再ラベル付けできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペース内の特定のメニューとメニューアイテムは、公共部門用に再ラベル付けされます。ただし、インスタンスをアップグレードすると、これらのアイテムは カスタマーサービス管理 (CSM)に使用されていた元のラベルに戻ります。公共部門用の次のアイテムのラベルを変更するには、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更します。

公共部門向け **CSM** 構成可能ワークスペースのラベル変更

CSM ラベル	公共部門ラベルの変更
アカウント	ビジネス
コンシューマー	構成
内部事業所	内部機関
外部事業所	外部機関
サービス組織の外部スタッフ	外部スタッフ

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブル.
2. [テーブル] コンテキストメニューで [ラベル] を選択し、[検索] ボックスに 「*UX list 」 と入力してリストを検索し、[UX リストカテゴリ] レコードを選択します。
3. UX リストカテゴリレコードで、[関連リンク] セクションまで下にスクロールし、[リストの表示] を選択します。
   a. [UX リストカテゴリ] で、[顧客] レコードを選択します。
   b. [顧客の UX リストカテゴリ] フォームで、[UX リスト] セクションに移動して [コンシューマー] レコードを選択します。
   c. [コンシューマー] の [UX リストカテゴリ] フォームの [タイトル] フィールドで、[コンシューマー] を [構成員] に変更し、[更新] を選択します。

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

自動翻訳

4. [UX リストカテゴリ] で、[アカウント] レコードを選択します。
   a. [UX リストアカウント] フォームの [タイトル] フィールドで、[アカウント] を [ビジネス] に変更します。
   b. [**Update** (更新)] を選択します。
5. [UX リストカテゴリ] で、[サービス組織] レコードを選択します。
   a. [UX リストサービス組織] フォームの [タイトル] フィールドで、[サービス組織] を [機関] に変更します。
   b. [**Update** (更新)] を選択します。
6. [UX リストカテゴリ機関] フォームで、[UX リスト] セクションに移動し、次の操作を行います。
   a. 内部事業所レコードを選択します。
   b. [UX リスト内部事業所] フォームの [タイトル] フィールドで、[内部事業所] を「 内部機関」に変更します。
   c. [**Update** (更新)] を選択します。
   d. [UX リスト] セクションに戻り、[**External Business Location**] レコードに対してステップ a から c を繰り返します。
   [タイトル] フィールドで、[外部事業所] を [外部機関] に変更します。
   e. [UX Lists] セクションに戻り、[**Service Organization External Staff**] レコードに対してステップ a から c を繰り返します。
   [タイトル] フィールドで、[サービス組織の外部スタッフ] を [外部スタッフ] に変更します。

アップグレード後に公共部門で使用するビジネスサービスの場所ポータルアイテムのラベルを変更

ガイド付きセットアップを使用すると、必要に応じて、事業所サービスポータルの [事業所の詳細] ページを変更し、構成時に Public Sector Digital Services の条件を使用して [機関の場所の詳細] というラベルを付け直すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

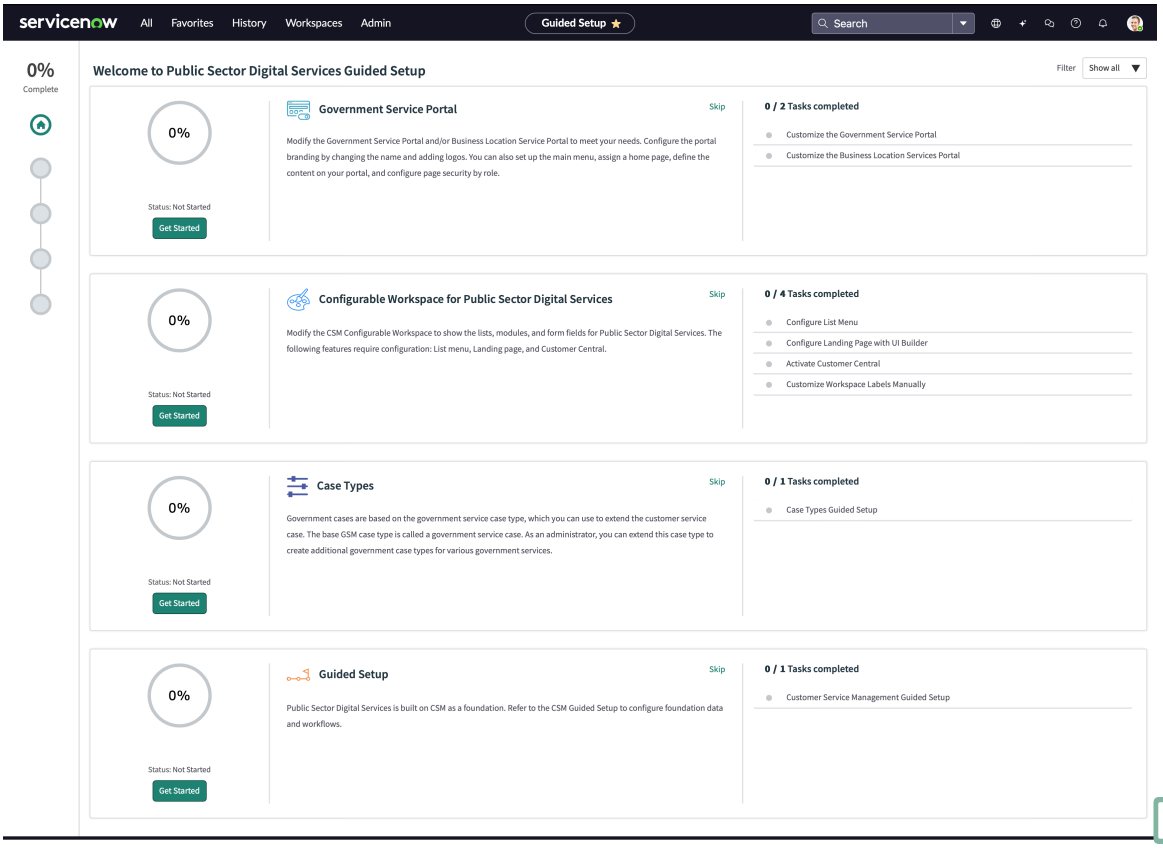
このタスクについて
このスクリプトは、事業所サービスポータル内の [事業所の詳細] ページのラベルを [機関の詳細] に付け直します。「事業所」への言及は「機関」に変更されます。ページの [インストールベース] セクションが [受領アイテム] に変更されます。「商品」セクションは削除されます。公共機関デジタルサービスには、これに相当するユースケースはありません。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 構成員サービス > アドミニストレーション > **Guided Setup**.
2. [開始] を選択して構成を開始します。

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

自動翻訳

公共機関デジタルサービス ガイド付きセットアップページ



セットアップページには、完了する必要がある構成タスクのさまざまなカテゴリが表示されます。

3. [行政サービスポータル] カテゴリで [開始] を選択します。
4. **[Business Location** サービスポータルのカスタマイズ] を選択します。
5. 手順に従って、ガイド付きセットアップタスクを完了します。

機関の場所を公共サービスに関連付ける

公共機関デジタルサービス (PSDS) アプリケーションを使用して、行政サービス機関の場所をサービス定義に関連付けます。この関連付けを使用すると、行政サービス機関のスタッフは、特定の機関の場所で提供されるドキュメント、レコード、またはサービスに対する構成員の要求に対処し、構成員または企業に代わってケースを提起することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
機関の場所には、複数の公共サービスを関連付けることができます。これには、311 サービスまたはメンテナンス要求、連邦または州の公的記録要求、ライセンスおよび許可サービスの要求が含まれます。たとえば、特定の機関の場所では、フードスタンプや医療支援の申請はできますが、CDL ライセンスや商業漁業ライセンスの申請は提供できません。公共サービスと機関の場所基準の関連付けは、サービスを提供するサービス組織 [service_organizations_offering_service] テーブルの既存の各サービス定義に追加できます。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービス > アドミニストレーション > サービス定義.
2. 番号を選択してサービス定義を選択します。
3. [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

公共サービスを提供する機関の所在地フォーム

フィールド	データタイプ	説明
サービス組織/機関の場所基準	参照	サービスを提供する機関の場所を定義する基準。
サービス定義	参照	この特定の機関の場所が提供するサービス。 注: [サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
アクティブ	True/False	機関の場所の基準を有効または無効にするためのチェックボックス。 デフォルトでは、このアクティブフィールドは **True** に設定されています。 注: サービス定義に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   機関の場所基準が [公共サービスを提供する機関の場所] 関連リストに追加されます。

のサービス定義 公共機関デジタルサービス

サービス定義は、エンドユーザーに提供されるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。サービス定義を使用すると、パブリックサービスをケースタイプに接続して、要求可能なサービスのタイプと、それらのサービスをサポートするために作成できるケースのタイプを拡張できます。これらのサービスのサポートタイプを設定することもできます。

自動翻訳

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

サービス定義の概要

ケースタイプに加えて、サービス定義を使用して、要求者の請求を解決するために必要なサービスに接続するためのカスタマイズされたプロセスを作成できます。サービス定義を使用すると、公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。サービス定義を作成すると、それらのサービスを実行するためのケースタイプなどのケース管理プロセスを構成できます。

サービス定義を使用すると、次のタスクを実行できます。

- 構成員またはビジネスによって要求されたサービスに基づいて該当するサービスが表示されるように、サービスのサポートタイプを構成します。
- 要求されたサービスをサポートするケースタイプを作成します。
- 構成員またはビジネスが要求しているサービスまたは情報タイプに基づいて、ケースタイプを自動的に選択します。

サービス定義を使用して、要求されたパブリックサービスと提供されるパブリックサービスの間の接続を確立します。要求されたサービスに対して提供される関連する公共サービスを関連付けることで、サービス定義を使用して、構成員のコンテキストに基づくサービス要求を簡単に行うことができます。

サービス定義は、公共機関デジタルサービスコアプラグインを有効にすると自動的にアクティブ化されるカスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) で使用できます。

重要:

公共機関デジタルサービス v8.0 へのアップグレード後、製品モデルの拡張である提供されるサービスは、行政サービスのモデル化に使用されなくなります。販売済み製品の拡張である Services Received は、構成員に付与/提供された行政サービスのモデル化には使用されなくなります。サービス定義テーブルは、政府が提供するすべての公共サービスをモデル化するために使用されます。[提供サービス] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデルフィールドに置き換えられます:

- タイプ
- ステータス
- [Number (番号)]
- 期間開始日
- 期間終了日
- 管轄
- カテゴリ
- サブカテゴリ
- 支払元

サービス定義の作成方法の詳細については、「 でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

アドミンのサービス定義タスク

サービス定義を作成するには、次のメインコンポーネントが必要です。

- 新しいサービスに対して作成するサービス定義レコード。
- ケースタイプテーブルで新しいサービス用に作成する新しいビューと表示ルール。

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

自動翻訳

- 新しいサービス用に作成する新しいフロー。このフローは、ケースタイプテーブルに新しいレコードが作成されるとトリガーされます。フローは、複数のタスクやサブタスクを持つケースなど、より複雑なユースケースにのみ必要です。
- エンドユーザー要求者がサービスカタログを使用して作成する新しいレコードプロデューサー。

次のタスクを実行できます。

- 利用可能なサービスを定義します。
  - 提供される各公共サービスの詳細を定義します。
  - プレイブックをサービスに関連付けます。
  - 構成員または企業がこのサービスを直接要求できるように、サービスカタログアイテムをサービス定義に関連付けます。
- 提供される関連する公共サービスを各要求に関連付けます。
- さまざまなサービスをさまざまなケースタイプに関連付けます (このタスクにより、エージェントが選択したサービス別にエージェントのケースタイプ選択が自動化されます)。

公共サービスケースのプロセスとデータの定義

行政サービスケースタイプに基づく公開サービスケースを使用して、 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからカスタマーサービスケースを拡張できます。ケースタイプを使用すると、パブリックサービス要求を解決するために必要なプロセスとデータを定義できます。

ケースタイプの概要

ケースタイプは、特定のタイプの構成員またはビジネス要求を解決するために必要なデータとプロセスを表します。サービス定義の使用に加えて、ケースタイプ機能を使用して、機関が処理するさまざまなタイプの行政サービスケースを作成および構成できます。サービス定義の詳細については、「のサービス定義 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

基本の行政サービスケースタイプは公共サービスケースと呼ばれ、 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのカスタマーサービスケースタイプの拡張です。公共機関デジタルサービスアプリケーションには、[サービス要求] ケースタイプ、[情報要求] ケースタイプ、および [ライセンスと許可] ケースタイプもあります。これらはすべて、基本の行政サービスケースタイプの拡張です。

アドミニストレーターは、この基本ケースタイプを拡張して、機関が提供するさまざまな行政サービスの追加のケースタイプ 作成できます。

ケースタイプを作成するには、既存のケースを拡張したテーブルを作成するか、まったく新しいケースタイプテーブルを作成します。通常は、ケースタイプのロール、モジュール、ワークスペース、およびその他の必要なエンティティも作成する必要があります。

ケースタイプとサービス定義の両方を使用して、行政サービス要求を解決するために必要なデータとプロセスを定義できます。公共機関デジタルサービスのサービス定義の詳細については、「のサービス定義 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

アドミンのケースタイプタスク

行政サービスベースケーステーブルを拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成することで、ケースタイプを構成できます。その後、そのケースタイプに対して一連のプロセスとコンポーネントを設定できます。

自動翻訳

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

- このプロセスの概要については、「行政サービスケースタイプのガイド付きセットアップ」を参照してください。
- ガイド付きセットアップを使用してケースタイプを構成する方法の詳細については、「Configuring customer service case types」を参照してください。

エージェントは、このカスタムケースタイプを使用してケースを作成し、構成員またはビジネス上の要求を解決できます。 。

行政サービスケースタイププラグイン

カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) は、公共機関デジタルサービスコアプラグイン (sn_gsm) を有効にすると有効になります。

このプラグインを有効にすると、ケースタイプモジュールがアプリケーションナビゲーターに追加されます。このモジュールを使用して、ケースタイプを作成および管理したり、行政サービスベースケースタイプを拡張したりすることができます。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションとともにインストールされるプラグインの詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ケースタイプのガイド付きセットアップ

カスタマーサービスケースタイププラグインをアクティブ化すると、[ケースタイプ] セクションが [公共機関デジタルサービスコア のガイド付きセットアップ] に追加されま

次のように移動する。 **All** (すべて) > 構成員サービス > アドミニストレーション > **Guided Setup** このセクションのタスクを使用して、ケースタイプを作成および構成します。

ガイド付きセットアップを使用して、ロール、アクセス制御リスト (ACL)、通知、アクション、レコードプロデューサーなど、さまざまなプロセスとコンポーネントを行政サービスケースタイプに構成できます。

ケースタイプを作成して構成するには、次のタスクを実行します。

- ベースケーステーブル (sn_gsm_government_service_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成します。
- 新しいケースタイプの UI アクション、UI ポリシー、およびクライアントスクリプトを構成します。
- 新しいケースタイプのビューとビュールール、ロールとアクセス制御 (ACL)、ビジネスルールなどを構成します。
- レコードプロデューサー、状況フロー、特記事項など、ケースタイプのプロセスを設定します。
- 新しいケースタイプのケースタイプ定義レコードを作成し、ケースタイプテーブル (sn_case_type) に追加します。
- [ケースタイプを取得] フローを設定し、ケースタイプの可視化を決定する条件を変更します。

公共機関デジタルサービス のガイド付きセットアップの使用の詳細については、「ガイド付きセットアップを使用した 公共機関デジタルサービスコア の構成」を参照してください。

行政サービスケースタイプのアプリケーション

次の表に、行政サービスケースタイプとその拡張を使用する ServiceNow Store から利用可能なアプリケーションを示します。

自動翻訳

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

行政サービスケースタイプのアプリケーション

アプリケーション	説明
福利厚生プレイブック (app-psds-social-benefits)	公共部門のエンドユーザーによって提出された 1 つ以上の福利厚生プログラムの申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。
ライセンスおよび許可に関するプレイブック (sn_gsm_license_permit)	ライセンスまたは許可要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、ライセンスと許可要求のケースタイプを使用して、新しいライセンスの要求の詳細をキャプチャします。
情報要求プレイブック (sn_gsm_info_req)	情報要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、情報要求ケースタイプを使用して、9 つの免除の範囲外であるさまざまなタイプの連邦、州、および地方の公的レコードの要求の詳細をキャプチャします。
Service Request Playbook (sn_gsm_srvc_req)	サービス要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、サービス要求ケースタイプを使用して、さまざまなタイプのコミュニティメンテナンスの要求の詳細をキャプチャします。詳細については、「公共サービスケースのライフサイクル」を参照してください。サービス要求ケーステーブル [sn_gsm_service_request_case] は、サービス要求プレイブックとともにインストールされます。

依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにあるサービス要求プレイブック、情報要求プレイブック、ライセンスおよび許可プレイブック、または福利厚生プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

公共サービスケースのステージ

行政サービスケースタイプは、次の表に示すステージを進みます。

公共サービス要求ケースステージ

ステージ	説明
取り込み	新規ケースのデフォルトのステージ。
レビュー	ケースがアサインされ、[担当者] フィールドに指定されたエージェントによって承認されたため、ステータスが [ドラフト] から [オープン] に更新されたステージ。
責任を担います。	ステータスが [オープン] から [対応中] に更新されたときのステージ。

自動翻訳

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

公共サービス要求ケースステージ (続く)

ステージ	説明
意思決定	ステータスが [対応中] から [解決済み] に更新されたときのステージ。

公共サービスケースのステータス

行政ケースタイプは、次の表にリストされている州間を移動します。詳しくは、「公共サービスケースのライフサイクル」を参照してください。

公共サービス要求ケースのステータス

ステータス	説明
ドラフト	新規ケースのデフォルトステータス。
新規	ユーザーが [送信] を選択したときに [ドラフト] から [新規] に移行するケース。
オープン	[アサイン 先] フィールドでエージェントによってアサインされ承認されたときに、新規からオープンに移行するケース。
処理中	エージェントが [作業を開始] を選択したときに [オープン] から [対応中] に移行するケース。
情報待ち	エージェントが [情報を要求] を選択したときに [対応中] から [情報待ち] に移行するケース。
解決済み	エージェントが [ソリューションを提案] を選択したときに [解決済み] ステータスに移行するケース。
クローズ済み	要求者が [ソリューションを承認] または [ケースをクローズ] を選択したときに [クローズ済み] ステータスに移行するケース。
キャンセル	[キャンセル] ステータスに移行したケース。これは、自動タイムアウトによって、または要求者が [キャンセル] を選択した場合に発生する可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

のユースケース 公共機関デジタルサービス

会社のニーズに応じて、 公共機関デジタルサービス と統合する方法は多数あります。このセクションでは、これらのユースケースのより一般的ないくつかについて説明します。これらのユースケースは、それぞれ単独で展開することも、組み合わせて特定のニーズを満たすこともできます。

注:
環境は、お客様によってそれぞれ異なります。ここで述べるユースケースのシナリオが示すのは、あくまでもここに記されているユースケースの一般的な実装です。実際の実装は異なる場合があります。

自動翻訳

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

- ユースケース 1
- ユースケース 2
- ユースケース 3
- ユースケース 4

[End]

公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプロパティ

公共機関デジタルサービス アプリケーションのアクティブ化とともに追加されるシステムプロパティを使用して、アプリケーションデータへのアクセスコントロールを構成します。

これらのプロパティは公共機関デジタルサービスで利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_info_req	Information Request Playbook機能のプレイブックデータへのアクセスを制御します。 このプロパティが false に設定されている場合、スコープマスターテーブルのプレイブックデータへのアクセスを許可するときに、すべてのスコープの ACL が考慮されます。これにより、Information Request Playbook データが公開されます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true • 場所:システムプロパティ [/sys_properties_list.do] テーブル
glide.enforce_security_scope.sn_gsm	公共機関デジタルサービスアプリケーションからのアプリケーションデータへのアクセス方法を制御します。 このプロパティが false に設定されている場合、公共機関デジタルサービスアプリのグローバルテーブル内のアプリケーションデータへのアクセスは、これらのグローバルテーブルのアクセス制御リスト (ACL) に基づいてアクセスできます。 このプロパティが true に設定されている場合、グローバルテーブルに存在するデータへのアクセスは、公共機関デジタルサービスアプリに直接付属する ACL に基づいてのみ評価されます。このプロパティを false に設定すると、

自動翻訳

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

公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	過剰な許容度の ACL から情報が開示される可能性があります。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true • 場所:システムプロパティ [/sys_properties_list.do] テーブル
glide.enforce_security_scope.sn_gsm_lic_prmt	スコープへのアクセスを決定する際に、ライセンスと許可プラグイン内のアクセス制御リスト (ACL) のみを使用するか、すべてのスコープの ACL を考慮するかを決定します。 このプロパティが true に設定されている場合、アクセス権を付与するために sn_gsm_lic_prmtスコープの ACL のみを考慮することで、ライセンスと許可プレイブックのデータがスコープマスターテーブル内で保護されます。 このプロパティが false に設定されている場合、アクセスを許可するすべてのスコープの ACL を考慮して、ライセンスと許可プレイブックのデータがスコープマスターテーブルで公開されます。たとえば、このプロパティが false に設定されている場合、IT アドミニストレーターはライセンスと許可プレイブックデータにアクセスできます。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true • 場所:システムプロパティ [/sys_properties_list.do] テーブル

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプラグイン

これらのプラグインは、まだ有効になっていない場合は、 公共機関デジタルサービスとともにインストールされます。

公共機関デジタルサービスコア とともにインストールされるプラグイン

福利厚生プレイブック とともにインストールされるプラグイン

ライセンスと許可プレイブック とともにインストールされるプラグイン

自動翻訳

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

Information Request Playbook とともにインストールされるプラグイン

サービス要求プレイブック とともにインストールされるプラグイン

に必要なプラグイン 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

公共機関デジタルサービス および関連アプリに必要なプラグイン

公共機関デジタルサービスおよび関連アプリで利用可能なオプションのプラグイン

[End]

[store-future: BEGIN review]

とともにインストールされるデモデータ 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス で利用可能なデモデータには、その使用法を示すデータタイプのサンプルが用意されています。

ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック に含まれるデモデータは、漁業許可要求のエンドツーエンドプロセスのサンプルを提供します。このユースケースの詳細については、「 のユースケース 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

Information Request Playbook

Information Request Playbook に含まれるデモデータを提供します。

サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブック に含まれるデモデータを提供します。

[End]

他のアプリケーションとの 公共機関デジタルサービス のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、公共機関デジタルサービス の機能を拡張し、他の部門と結束します。

公共機関デジタルサービス は、次のアプリケーションとの統合を提供します。

Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM))

公共機関デジタルサービスアプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。

自動翻訳

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

フィールドサービス管理 (FSM) との統合

ServiceNow® フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとの 公共機関デジタルサービス 統合により、公共部門ケースから作業指示および作業指示タスク情報を表示できます。

公共機関デジタルサービスアプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクの構成員、世帯、会社、連絡先を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

公共機関デジタルサービス (PSDS) アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) アプリケーションの両方のサブスクリプションを購入した場合、PSDS エージェントはケースに関連するすべての作業指示書と予約を作成および表示できます。

FSM フィールドエージェントは、適切なロールを持つ作業指示書から関連する PSDS データを表示できます。

snc_externalおよびその他の関連する PSDS および カスタマーサービス管理 (CSM) ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) との統合の構成

フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーションとの 公共機関デジタルサービス アプリケーション統合を構成するには、次の手順を実行します。

1. フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグインをアクティブ化します。(com.snc.csm_fsm_integration)。
2. 必要に応じて、UI アクションを PSDS ケースタイプテーブルに追加します。エクスペリエンスに応じて、関連するプレイブックにいくつかのアクションを追加することもできます。
3. クラシック UI やワークスペースの関連するすべてのビューの PSDS ケースタイプテーブルに、[作業指示] 関連リストを追加します。
4. FSM フィールドエージェントは、適切な顧客データビューアーロールをアサインすることで、作業指示書から関連する PSDS 顧客データを表示できます。

> **注:**
> アドミニストレーターは、FSM フィールドエージェントに適切な PSDS 顧客データビューアーロールをアサインして、FSM フィールドエージェントが作業指示書から関連する PSDS 顧客データを表示できるようにする必要があります。ロールに関する詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール」を参照してください。

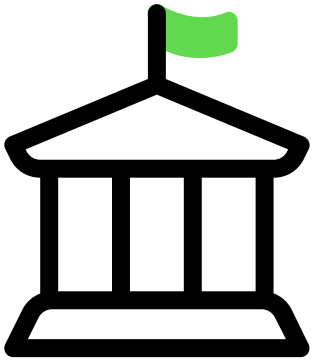
公共機関デジタルサービス の使用

公共部門の機関が 有権者 および企業を デジタルサービスで デジタルサービス で支援し、その問題を解決する方法について説明します。

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

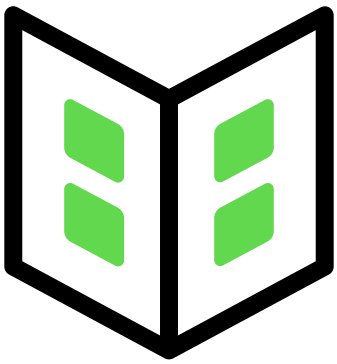
自動翻訳

行政サービスポータル



問題の報告、公開レコードの要求、情報の検索、行政サービスエージェントからの支援の要請など、すべてカスタマイズ可能なインターフェイス内で行うことができます。

Playbooks (プレイブック)

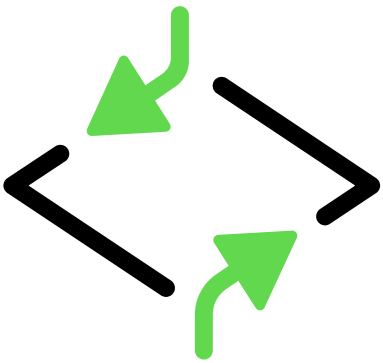


ライセンスと許可、政府レコード、公開情報、または非緊急サービス要求ケースのライフサイクルを通じて行政エージェントをガイドします。

CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を展開して、エージェントの行政サービスプロセスを最適化します。

機関の場所サービスポータル

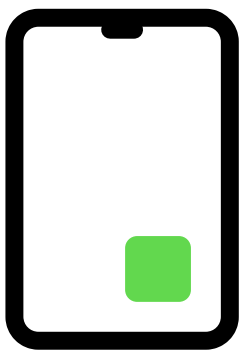


社内外の機関の場所を管理するワンストップショップ。

仮想エージェント

仮想エージェントを使用して、公共部門のユースケースに合わせたチャットボットの会話を作成します。

モバイルエージェント



福利厚生、ライセンス、サービス要求などのデジタルサービスを構成員に提供するための公共部門アプリケーションの開発を可能にします。

自動翻訳

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

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

で行政サービスポータルを使用する 公共機関デジタルサービス

行政サービスポータルを使用すると、構成員と企業は、問題の報告、既存のサービス要求のステータスへのアクセスと表示、公開レコードの要求、質問または問題に関する情報の検索、連絡先情報の表示と更新、行政サービスエージェントからの支援の要求をすべてカスタマイズ可能なインターフェイス内で行うことができます。

構成員としての行政サービスポータルの使用

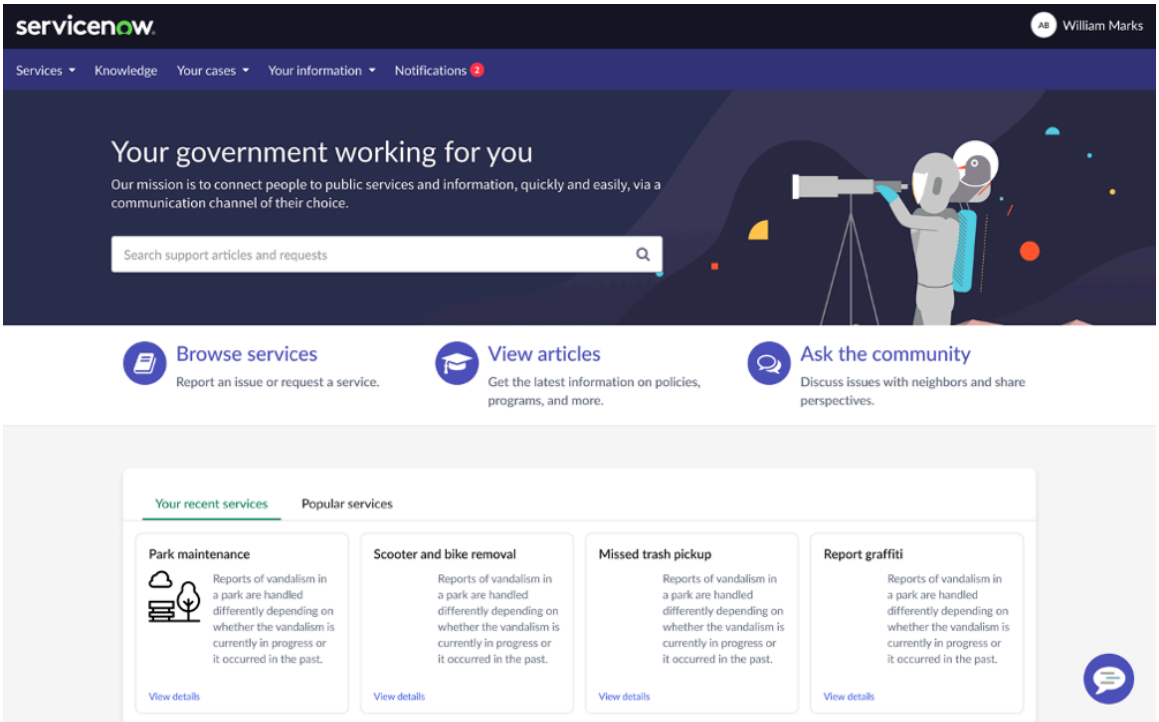
行政サービスポータルエクスペリエンスは、構成員向けのポータルホームページから始まります。代理店は通常、登録ユーザーと登録されていないユーザーが閲覧できるようにホームページをカスタマイズします。たとえば、登録ユーザーは、ログインしていないユーザーとホームページで異なる情報が表示される場合があります。

この例は、 公共機関デジタルサービス Government サービスポータルの登録ユーザー向けのデフォルトのホームページの例を示しています。

自動翻訳

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

行政サービスポータルのデフォルトホームページ (構成員ビュー)



行政サービスのデフォルトホームページの構成員は、次のコミュニケーションオプションを選択できます。

1. サービスまたは情報の参照と要求、ケースの追跡、受けたサービスの表示、問題の報告を行います。
2. 記事を検索して表示することで、ポリシーとプログラムに関する最新情報を入手できます。
3. 隣人と問題について話し合い、コミュニティに尋ねることで視点を共有します。
4. 最近のサービスを表示し、サイトで人気のあるサービスを確認します。

注:
アドミニストレーターは サービスポータル で Government サービスポータルのホームページをカスタマイズできるため、ホームページは政府機関によって視覚的に異なる場合があります。カスタマイズの詳細については、「行政サービスポータルをカスタマイズ」を参照してください。

次の表に、構成員がホームページからアクセスできる内容を示します。

登録済み構成員向けの行政サービスポータルホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	構成員がナレッジホームページにアクセスし、最も評価された、または最も閲覧されたナレッジベース記事のリストを検索または表示できるタブ。
サービス	構成員がカタログで利用可能なすべてのサービスを見つけることができるタブ。サービスカタログ内を検索したり、最近使用したカタログアイテムや最も人気のあるカタログアイテムのリストを表示したりすることができます。
あなたのケース	構成員がすべてのケースを確認できるタブ。
あなたの情報	構成員が自分の個人情報へのクイックリンクにアクセスできるタブ:

自動翻訳

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

登録済み構成員向けの行政サービスポータルホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
	• ビジネス (エージェントエクスペリエンスのみ) • 連絡先 (エージェントエクスペリエンスのみ) • 公開
通知	解決済みのケース、情報を待機中のケース、公開物、および承認に関する通知を構成員が表示できるタブ。
ツアー	構成員が 公共機関デジタルサービス アプリケーションの仕組みに関する追加のガイダンスのツアーを表示できるリンク。アドミニストレーターは、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。
ライブチャット	構成員が仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットできるリンク。仮想エージェント を使用してヘルプを取得する方法の詳細については、「を使用した公共サービス要求に関するヘルプ 仮想エージェント」を参照してください。
Engagement Messenger (エンゲージメントメッセンジャー)	構成員が エンゲージメントメッセンジャー を使用して、 ServiceNow 環境外のサードパーティ Web アプリケーションからサービス要求を送信できるリンク。詳細については、「プレイブックの エンゲージメントメッセンジャー の構成」を参照してください。
プロファイルメニュー	構成員がプロファイル写真にアクセスして、プロファイルを表示したりログアウトしたりできるリンク。
検索	構成員がキーワードを入力して先行入力検索を使用するか、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示してポータルを検索できるリンク。
最も閲覧された記事	構成員が最も閲覧された記事のリストを表示できるリンク。
特集記事	構成員が注目のコミュニティコンテンツを表示できるリンク。
最も役に立つ記事	構成員が最も有用なナレッジ記事を記事の使用回数別に表示できるリンク。

未登録の構成員は、 行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新規ユーザーとして登録し、ログインを作成し、ユーザープロファイルを作成します。
- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- 仮想エージェント の使用に関するヘルプを取得します。
- 道路の修理、ゴミの撤去、建物の検査、その他の公共メンテナンスなどのサービスを要求します。
- 地方、州、および連邦の公的機関に情報と公的記録を要求します。

行政サービスポータル に登録してログインした後、構成員は次のことができます。

- 受けたサービスを表示します。
- 要求した情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 構成員プロファイル (名前、住所、その他の構成員情報などの世帯情報を含む) を表示します。

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

自動翻訳

- 既存のケースを表示します。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレター、政府の通知などの出版物や通知を表示します。

行政サービスポータル サービスカタログで提供されるサービスの詳細については、「行政サービスポータルサービスカタログリスト」を参照してください。

ビジネスとしての行政サービスポータルの使用

行政サービスポータルを使用すると、企業はケースやサービス情報にアクセスしたり、問題を報告したりできます。ビジネス連絡先またはビジネス連絡先は、行政サービスポータルを使用して送信されたケースを表示し、サービス要求カタログを使用して要求を出すことができます。

業務連絡先には、構成員ユーザーと同じ機能がありますが、いくつかの権限が追加されています。構成員ユーザーのタスクに加えて、ビジネス連絡先は Government サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新しいビジネスを登録します。
- ライセンス、福利厚生、許可、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- 受け取ったサービスを表示します。
- 要求した情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 受領したアイテムを表示します。
- 既存のケースを表示します。
- ビジネス プロフィールと子ビジネス プロフィールを表示する。
- 名前、住所、その他の連絡先情報などのビジネス連絡先情報を表示します。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレターなどの出版物を表示します。
- 政府通知や新しい連絡先の承認などの通知を表示します。

行政サービスポータルのカスタマイズ

このポータルをカスタマイズするには、次に移動します: サービスポータル > ポータル [行政サービス] を選択します。カスタムインターフェイスの作成の詳細については、「 サービスポータル 」を参照してください。

行政サービスポータルに登録する

情報を検索したり、行政サービスエージェントに支援を要求したり、要求のステータスを追跡したりできるように、 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータルに登録します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動
2. ポータルヘッダーで、 登録 を選択します。
3. 構成員、業務連絡先、またはビジネスのいずれとして登録するかを選択します。
4. 登録フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

メールアドレスは一意である必要があります。システムに既に存在するアドレスを入力すると、エラーメッセージが表示されます。別のメールアドレスでもう一度試してください。

5. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA 検証を完了して、[検証] を選択します。
6. プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意するように求められたら、[同意する] チェックボックスをオンにします。
7. [サインアップ] を選択します。
   入力したメールアドレスに検証メールが送信されます。
8. メール内のリンクを選択して、メールアドレスを確認します。

タスクの結果
登録が完了しました。これで、行政サービスポータルにログインできます。

公共機関デジタルサービス行政サービスポータルへのビジネスアカウントのセルフ登録

ビジネスオーナーは、行政サービスポータルにビジネスを自己登録して、アクセス権を取得し、ビジネスプロファイルを作成できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. [行政サービスポータル] ページに移動し、ポータルヘッダーで [登録] を選択します。
2. プロンプトが表示されたら、[新しいビジネス] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   勤務先登録フィールドと、新しいビジネスとしてサインアップするときに収集される情報の詳細については、「 [ビジネス プロファイル] フォーム」を参照してください。
4. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA 検証を完了して、[検証] を選択します。
5. チェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。
6. [登録 **(Register)]** を選択します。
   要求はアドミニストレーターにルーティングされ、アドミニストレーターは登録要求を承認または拒否できます。登録要求が承認されると、行政サービスポータルにログインするためのユーザー ID とパスワードを設定するように求めるメールが送信されます。登録要求が拒否された場合は、メールで通知されます。

行政サービスポータルでの構成員プロファイルの表示または更新

登録された構成員は、 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータルで直接、プロファイルの表示、情報の更新、パスワードの変更を行うことができます。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent

手順

1. 行政サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーでユーザー名を選択し、[プロファイル] を選択します。
3. プロファイルの個人情報 (名前、連絡先情報、住所など) を更新するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. 必要なフィールドを選択します。

b. ポップアップウィンドウで、新しい情報を入力します。

c. [**Save** (保存)] をクリックする。
フィールドの詳細については、「「エージェンシーサービス構成員プロファイル」フォーム」を参照してください。

4. パスワードを変更するには、[パスワード変更] を選択します。
[パスワード変更] リンクは、セルフサービスパスワードリセットプラグイン (com.snc.password_reset) がアドミニストレーターによってアクティブ化されている場合にのみ、行政サービスポータルプロファイルに表示されます。
5. [パスワード変更] ポップアップウィンドウで、フィールドに入力して [更新] を選択します。
6. メール通知設定を管理するには、[通知設定] を選択し、必要なオプションをオンにするか、不要なオプションをオフにします。
設定は自動的に保存されます。

の行政サービスポータルからケースを追跡する 公共機関デジタルサービス

ケースのリストを表示し、詳細を確認するケースを選択して、行政サービスポータルでサービス要求、情報要求、ライセンス/許可要求のケースを追跡します。ここでは、エージェントの問い合わせに回答したり、応答を表示したり、ケースを解決するために次のステップが必要かどうかを確認したりすることができます。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- 添付ファイルの追加や、要求者とライセンス/許可要求ケースエージェント間のやり取りなど、ケースのアクティビティのレコード。
- ケースの結果の承認や却下など、ユーザーが実行する必要があるタスクまたはアクション。
- 連絡先情報、ケース番号、ケースのステージとステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. 行政サービスポータルポータルヘッダーで、[自分のケース] に移動します。
次の表に、表示されるケースカテゴリを示します。

あなたのケースカテゴリリスト

カテゴリ	説明
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要	構成員の応答を待っている [解決済み] ステータスのケース。
あなたのケース	解決のためにまだ送信されていないケース。
あなたの要求	解決のために送信され、エージェントの応答を待っているケース。
サービス要求	ユーザーがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。[サービス要求] リストには、次のフィールドが表示されます。

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

自動翻訳

カテゴリ	説明
	○ サービス要求番号 ○ Short Description (簡単な説明) ○ 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先 ○ ステータス ○ レポート
あなたの情報要求	ユーザーがアクセスできるすべての情報要求ケース。[情報要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 ○ 情報要求番号 ○ Short Description (簡単な説明) ○ 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先 ○ ステータス ○ レポート
ライセンス/許可	ユーザーがアクセスできるすべてのライセンスおよび許可要求ケース。[ライセンスと許可要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 ○ ライセンスと許可要求番号 ○ Short Description (簡単な説明) ○ コンシューマー、ビジネス、またはビジネス連絡先 ○ ステータス ○ レポート

2. ケースのリストで、詳細情報を表示するケース番号を選択します。
3. オプション: エージェントへのメッセージを追加する場合は、メッセージを入力し、 投稿 を選択します。
   メッセージは、ケースの会話の一部になります。エージェントからのすべての応答も会話に含まれます。他のエージェントからの応答もここで確認できます。

で福利厚生申請書を提出する 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータル

公共機関デジタルサービスの行政サービスポータルを使用して、政府機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムの申請書を提出します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルのサービスポータルエクスペリエンスに関する公共機関デジタルサービスプレイブックを使用して、サービスを提供する機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムを申請できます。プライマリアプリケーションからの情報を使用して複数のプログラムに申請し、代理店が提供するものに応じて、提供した情報に基づいて追加のプログラムの対象となるかどうかを確認できます。ポータルを使用して、既存の申請のステータスの表示、構成員給付サマリーカー

自動翻訳

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

ドの表示、詳細の追加、ドキュメントのアップロード、プロファイルと連絡先情報の更新を行うこともできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 次のように移動する。 サービス > 福利厚生.
3. 申請書を提出する福利厚生プログラムを選択します。
4. 適格性の質問に回答 アクティビティ カードで、適格性の質問を使用して第一申請者の適格性を確認し、 適格性の確認 を選択します。
   給付カードには、機関が提供する各福利厚生の受給資格が表示されます。エージェントがケースの詳細を確認して最終決定を下します。
5. 申請者が現在開いている申請に関連付けられている福利厚生の対象であると見なされる場合は、[申請の開始] を選択します。
   申請者が現在オープン中の申請に関連する給付金の受給資格がない場合、申請は先に進めません。福利厚生カードには、現在開いている申請に関連する福利厚生に加えて、またはそれに代わる、申請者が受けることができる他の福利厚生プログラムが表示されます。
6. オプション: 別の構成員の代理として、またはビジネス連絡先のためにこの申請書を提出する場合は、[他の人の代わりに要求しています] チェックボックスをオンにします。
7. フォームのフィールドに、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、第一申請者の個人情報と財務情報を入力します。
8. オプション: 応募者が SMS での連絡を希望することを示すには、このチェックボックスをオンにします。
9. 次のアクティビティを選択します。
10. オプション: 第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
    複数追加できます。関係者には、配偶者、子供、扶養家族、世帯員、または第一申請者とともに給付を受ける可能性のある人が含まれる場合があります。
11. 次のアクティビティを選択します。
12. オプション: 申請者の世帯に収入源がある人がいる場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
    申請者の世帯に収入源がない場合は、[いいえ] を選択します。
13. オプション: 申請者の世帯で、現在の収入のいずれかに税引前拠出金がある人がいる場合は、[はい] を選択し、申請者の世帯の収入に影響を与える税引前拠出金を入力します。
    申請者の世帯に税引前拠出金がない人は、[いいえ] を選択します。
14. 次のアクティビティを選択します。
15. オプション: 申請者の世帯で経費または金銭的なコミットメントがある人がいる場合は、[はい] を選択します。
    申請者の世帯に経費や金銭的コミットメントがある人がいない場合は、[いいえ] を選択します
16. オプション: フォームで、経費アイテムごとにフィールドに入力します。
    複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。
17. 次のアクティビティを選択します。
18. 申請者の世帯で金融口座、資産、またはリソースを持っている人がいる場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。申請者の世帯で金融口座、資産、またはリソースを持っている人がいない場合は、[いいえ] を選択します。

19. 次のアクティビティを選択します。
20. 申請者と関係者の身元を確認するサポートドキュメントをアップロードしたり、要求に追加のコンテキストを提供したりします。
21. 次のアクティビティを選択します。
22. フォームで、申請者の犯罪歴、コミュニケーション設定、およびアクセシビリティのニーズを最もよく表すオプションを選択します。
23. 次のアクティビティを選択します。
24. アプリケーションを送信する前にアプリケーション全体を確認し、エラーを修正して、[完了としてマーク] を選択します。
    鉛筆アイコンを選択して、修正が必要なアクティビティに戻ります。
25. チェックボックスをオンにして、開示を読んで同意したことを確認し、署名を入力します。
    アドミニストレーターが電子署名を設定している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
26. [**Submit** (送信)] を選択します。
    これで、申請が社会保障ケースエージェントにルーティングされ、申請が処理されます。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。要求が履行されたら、ポータルに戻って情報を確認したり、面談日を確認したり、要求を履行するために必要な追加ドキュメントをアップロードしたりする必要があります。[通知] タブで、承認待ちとタスクにアクセスできます。
27. オプション: [今すぐ申請] を選択して、現在の申請書の情報を使用して、第一申請者が受給資格がある可能性のある他の福利厚生プログラムに申請します。
    複数応募できます。新しい各アプリケーションは、新しいブラウザータブで開きます。追加されたケースを作成するオプションは、指定された時間が経過すると期限切れになります。
28. オプション: このアクティビティをスキップするには 、[スキップ] を選択します。
    追加給付申請のケースステータスが [未送信] に変更されます。新しいケースを作成してプライマリアプリケーションに追加することはできなくなりました。
29. 目的のアプリケーションが送信されたら、[完了としてマーク] を選択します。
    ケースは [レビュー] ステージに移動し、エージェントが要求の詳細を確認します。

を使用した行政サービス要求の作成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス の行政サービスポータルから、コミュニティの質問または問題に関するケースを作成できます。行政サービスポータルは、登録済みユーザーと匿名ユーザーの両方による送信をサポートしています。

事前準備

必要なロール：なし。

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、コミュニティでサービスを要求したり問題を報告したりできます。また、ポータルを使用して、既存のサービス要求のステータスを表示したり、連絡先情報を更新したりすることもできます。

構成員は、Government サービスポータルのセルフサービスエクスペリエンス、 仮想エージェント、または Engagement Messenger を使用して、緊急でない要求を送信できます。公共機関デジタルサービス で仮想エージェントを使用する方法の詳細については、「を使用した公共サービス要求に関するヘルプ 仮想エージェント」を参照してください。

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

自動翻訳

登録済みユーザーとしてサービス要求を作成する

公共機関デジタルサービス アプリケーションに登録されたユーザーとしてサービス要求を作成します。

始める前に

必要なロール:構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、コミュニティでサービスを要求したり問題を報告したりできます。ポータルを使用して、既存のサービス要求のステータスを表示したり、連絡先情報を更新することもできます。

構成員は、Government サービスポータルのセルフサービスエクスペリエンス、 仮想エージェント、または Engagement Messenger を使用して、緊急でない要求を送信できます。公共機関デジタルサービス で仮想エージェントを使用する方法の詳細については、「を使用した公共サービス要求に関するヘルプ 仮想エージェント」を参照してください。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 選択 サービス > サービス要求 をクリックして、 公共機関デジタルサービスによって提供されるサービス要求カテゴリのリストを展開し、必要なカテゴリを選択します。
3. 報告するサービス要求の問題を選択します。
   行政サービスポータルで提供されるサービスの詳細については、「 行政サービスポータルサービスカタログリスト」を参照してください。
4. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
勤務地タイプ	サービス要求の場所タイプ。以下から選択可能です。 ○ **Address** (住所) ○ 交差点
番地	場所タイプとして [住所] が選択されている場合の、このケースの住所。
最初の交差道路/2 番目の交差道路	場所タイプとして [交差点] が選択されている場合の、ケースの交差道路。
Short Description (簡単な説明)	質問または問題の簡単な説明。
詳細	質問または問題の詳細な説明。
連絡先	このケースを報告した企業または個人の連絡先情報。

5. 添付ファイルを追加します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

ケースが作成され、ケース番号が割り当てられ、行政サービスポータルの [あなたのケース] リストに表示できるようになります。ケースがさまざまなステージを移動するときにケースを追跡する方法

自動翻訳

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

については、「 行政サービスポータルから公共サービス要求のステータスを追跡する」を参照してください。

パブリックユーザーとしてサービス要求を作成する

公共機関デジタルサービスアプリケーションでパブリックユーザーとしてサービス要求を作成します。サービス要求は、アプリケーションにログインしなくても匿名で送信できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

> **注:**
> パブリック ユーザーがサービス要求を送信できるようにするには、アドミニストレーターが特定の設定を構成する必要があります。管理者がこれらの設定を構成する方法の詳細については、「 認証されていないユーザーはサービスポータルでカタログアイテムを送信できない 」を参照してください。

組織は通常、ランディングページをカスタマイズしますが、匿名ユーザーにはログインしているユーザーと異なる情報が表示される場合があります。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーで、[サービス] を選択します。
3. [サービス要求] を選択して公共機関デジタルサービスが提供するサービス要求カテゴリのリストを展開し、必要なカテゴリを選択します。
4. 報告するサービス要求の問題を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
勤務地タイプ	サービス要求の場所タイプ。以下から選択可能です。 ○ **Address** (住所) ○ 交差点
番地	場所タイプとして [住所] が選択されている場合の、このケースの住所。
最初の交差道路/2 番目の交差道路	場所タイプとして [交差点] が選択されている場合の、ケースの交差道路。
Short Description (簡単な説明)	質問または問題の簡単な説明。
詳細	質問または問題の詳細な説明。
連絡先	このケースをビジネスまたは個人として報告するオプション。

> **注:**
> [連絡先情報] フィールドを空白のままにすることも、メールを追加してケースステータスの更新を受信することもできます。添付ファイルの追加は、パブリックユーザーとしてはサポートされていません。

自動翻訳

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

6. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA 検証を完了して、[送信] を選択します。
   サービス要求カタログに戻り、別のサービス要求を送信したり、アカウントを登録したりできます。

   注:
   連絡先情報を指定しなかった場合、[送信] を選択した後、この要求のステータスを追跡したり、ケースの詳細を表示したりすることはできません。送信後にこの要求のステータスを確認する場合は、アカウントに登録する必要があります。手順については、「行政サービスポータルに登録する」を参照してください。

で情報要求を作成する 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス の行政サービスポータルから、連邦または州の公的機関からの公的レコードを要求するケースを作成します。

始める前に

必要なロール:構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、政府機関が管理する公的レコードのコピーを要求して取得できます。たとえば、検査報告書、財務報告書、企業や財産の記録、養子縁組の記録、出生、死亡、結婚証明書など、州または地方の公的記録へのアクセスを要求できます。ポータルを使用して、既存の情報要求のステータスを表示したり、詳細を追加したり、ドキュメントをアップロードしたり、連絡先情報を更新したりすることもできます。

ユーザーは、次の 9 つの免除のいずれかに該当しない限り、任意の公開レコードの要求を送信できます。

1. 免除1:国防および外交情報の機密。
2. 免除2:内部機関の人事規則と慣行。
3. 適用除外3:別の連邦法により開示が禁止されている情報。
4. 免除4:特権または機密の人物から入手した企業秘密および商業または財務情報。
5. 適用除外5:法的特権によって保護されている省庁間または省庁内の覚書または書簡。
6. 適用除外6:人事、医療、財務、および同様のファイルで、その開示が明らかに不当な個人のプライバシーの侵害を構成する場合。
7. 適用除外7:法執行の目的で編集された特定の種類の情報。
8. 免除8:金融機関の規制または監督を担当する機関によって、金融機関に代わって、または金融機関の使用のために作成された検査、運用、または状態報告書に含まれる、または関連する記録。
9. 免除9:井戸に関する地質学的および地球物理学的情報およびデータ(地図を含む)。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 次のように移動する。 サービス > 情報要求.
3. 必要な情報要求のタイプを選択します。
   FOIA 要求 (連邦) または公開記録要求 (州) のいずれかを選択できます。
4. 連絡先情報を入力します。
   他のユーザーの情報を要求する場合は、[他のユーザー の代わりに要求] チェックボックスをオンにします。
5. 要求の詳細を入力します。

自動翻訳

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

6. 手数料の詳細を入力します。
7. [手数料免除] チェックボックスをオンにして、手数料免除を要求します。
   非営利団体または教育機関を代表してリクエストを行う場合は、手数料免除の対象となる場合があります。
8. オプション: 優先処理を要求する必要がある場合は、[優先処理] チェックボックスをオンにします。
9. オプション: 本人確認に必要な書類などの添付ファイルを追加します。
   必要な添付ファイルは要求によって異なります。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。
    ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。このページでは、規制上の理由で利用できない情報のカテゴリのリストである免除チェックリストを表示できます。要求が履行されたら、ポータルに戻って、要求を実行するための手数料の見積を承認または却下する必要があります。処理待ちの手数料承認には、[通知] タブでアクセスできます。

でライセンス要求を作成する 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータル

行政サービスポータル を使用して政府機関にライセンスまたは許可を要求します。サービスポータルの 公共機関デジタルサービス プレイブックを使用すると、ケースフロープロセスのステップバイステップのガイダンスと、フローの各ステージとそれに関連するアクティビティを完了するために必要なコンテキスト情報を取得できます。ポータルでは、選択に基づいて価格と料金がどのように変化するかを確認することもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
構成員は、 行政サービスポータル を使用して許可またはライセンスを要求できます。ポータルを使用して、既存のライセンスと許可要求のステータスを表示したり、詳細を追加したり、ドキュメントをアップロードしたり、プロファイルや連絡先情報を更新したりすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 次のように移動する。 サービス > ライセンスと許可.
3. [ライセンス/許可を要求] を選択します。
4. プロンプトが表示されたら、適格性を確認します。
5. フォームで、連絡先情報と要求情報を入力します。
   許可に表示する名前が要求者の名前と異なる場合は、その名前をここに入力します。
6. オプション: 別の構成員の代理として、またはビジネス連絡先のためにこの申請書を提出する場合は、[他の人の代わりに要求しています] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [Individual Type] ドロップダウンで、[**Constituent**] または **[Business**] を選択します。
8. オプション: 代理で申請書を提出する構成員またはビジネスの名前を入力します。
9. オプション: 関係者を追加します。
   関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。

自動翻訳

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

10. オプション: 要求者と関係者の身元を確認するドキュメント、または要求に追加のコンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。
必要な書類は要求によって異なります。
11. オプション: 許可の承認などのアドオンを選択します。
複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。手数料が免除される場合は、[手数料免除を要求] チェックボックスをオンにして免除を申請します。
12. 選択内容に関連する手数料を確認します。
手数料の合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。
13. チェックボックスをオンにして、商用宣誓供述書と DDR 宣誓供述書を確認します。
14. 署名を入力します。
アドミニストレーターが電子署名を設定している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
15. 添付ファイルを追加します。
16. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

これで、要求はライセンス/許可エージェントにルーティングされ、エージェントが要求を処理します。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。リクエストが履行されたら、ポータルに戻って、リクエストを履行するための手数料の見積りを承認または却下し、リクエストを履行するために必要な身分証明書または補足書類をアップロードする必要があります。[通知] タブで、承認待ちとタスクにアクセスできます。

ライセンス/許可申請に追加された関連構成員とビジネス連絡先は、 行政サービスポータルでケースの詳細を表示できるようになりました。

行政サービスポータルから公共サービス要求のステータスを追跡する

公共機関デジタルサービス の行政サービスポータルから送信したケースのステータスを監視します。ケースページでは ケースがいつ作成されたか、最後に更新されたか、自分からの応答を待っているのかエージェントからの応答を待っているのかを確認できます。

始める前に

必要なロール:構成員、business_contact、business_partner

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 行政サービスポータルのヘッダーで、[ケース] を選択します。
次の表に、表示されるケースカテゴリを示します。

あなたのケースカテゴリリスト

カテゴリ	説明
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要	構成員の応答を待っている [解決済み] ステータスのケース。
あなたのケース	解決のためにまだ送信されていないケース。
あなたの要求	解決のために送信され、エージェントの応答を待っているケース。

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

自動翻訳

カテゴリ	説明
サービス要求	ユーザーがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。[サービス要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 ○ サービス要求番号 ○ Short Description (簡単な説明) ○ 構成 ○ ビジネス ○ 業務連絡先 ○ ステータス ○ レポート

3. [自分のケース] で、必要なケース番号を選択します。
次の表で、表示されるフィールドについて説明します。

行政サービスポータルのケースフィールド

フィールド	説明
タイムライン	ケースの作成日時と最終更新日時を示す視覚的表示。
ステータス	指定されたステージのケースの現在のステータス。各ケースステータスの詳細な説明については、「 行政サービスポータルケースステータス」を参照してください。
構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先	報告者の連絡先情報。
サービス	要求されているサービスのタイプ。
ステージ	ケースが移行するフェーズ。各ケースステージの詳細については、「 行政サービスケースタイプ」を参照してください。
勤務地タイプ	問題の場所が住所か交差点かを示すオプション。
住所または交差道路	問題がある住所または交差点。
関連タブ	追加のケース情報、アクティビティ、またはコメント。[関連] タブには、次のフィールドが表示されます。 ○ アクティビティ ○ 添付ファイル ○ 関連タスク ここに添付ファイルまたはコメントを追加できます。

自動翻訳

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

行政サービスポータルから行政サービスケースを管理する

さまざまな行政サービスに対するケースの作成、承認、アサイン、エスカレート、エスカレーション解除、キャンセル、その他のアクションはすべて行政サービスポータルから行います。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. ケースに関連する次のいずれかのアクションを実行します。

サービス要求ケースアクション

アクション	説明
ケースの作成	ケースを作成し、新しいケースを元のケースに関連付けます。新しいケースが [関連ケース] 関連リストに表示されます。 このアクションにより、作成するケースのタイプを選択できる [ケースタイプを選択] ポップアップウィンドウが表示されます。
承認	アサインされたケースを承認します。このアクションは、ログインしているユーザーによって実行されます。
自分にアサイン	ログインしているユーザーにケースをアサインします。 このアクションは、ケースが未アサインで、ログインしているユーザーが正しいロールを持っている場合に利用可能です。
メールを作成する	[ケース] タブの新しいサブタブにメールウィンドウを開きます。 ○ [宛先] フィールドには、顧客のメールアドレスが表示されます。 ○ [件名] フィールドには、ケース番号と問題が表示されます。 このアクションは、[その他の **UI** アクション] メニューから実行できます。
ケースをエスカレート	ケースをエスカレートします。これにより、ケースが強調表示され、顧客または問題についての認識が高まります。 このアクションは、ログインしているユーザーが正しいロールを持っている場合に利用できます。
ケースのエスカレーションを解除	ケースのエスカレーションを解除します。

自動翻訳

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

アクション	説明
	このアクションは、ケースがエスカレートされ、ログインしているユーザーが正しいロールを持っている場合に利用可能です。
ナレッジギャップの報告	ケースの新しいサブタブでナレッジフィードバックタスクを開きます。保存後、タスクは [ナレッジギャップ] 関連リストに表示されます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから実行できます。
ソリューションを提案	エージェントがケースのソリューションを提案できるようにします。
時間を記録	ケースまたはケースタスクの作業時間を記録します。[時間を記録] を選択すると、[タスク] フィールドと [ユーザー] フィールドが既に入力された作業時間フォームが開きます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから実行できます。
作業指示を作成	ケースの作業指示書を作成します。 作業指示書が作成されると、[作業指示書] 関連リストに表示されます。ケース番号は、作業指示書でも参照されます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから実行できます。
ケースをクローズ	ケースをクローズします。 このアクションは、解決コードとクローズに関連する情報が [解決メモ] フィールドに入力された後に使用できます。
ケースを開きます	ケースのステータスを [情報待ち] から [オープン] に変更します。
アプリケーションを送信	アプリケーションを保存し、ケースのステータスを [ドラフト] から [新規] に移行します。 このアクションは、ケースのステータスが [ドラフト] の場合に使用できます。
要求情報	構成員、ビジネス、または機関にケースまたはケースタスクに関する情報を要求します。 このアクションは、ケースのステータスが [ドラフト]、[解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] でない場合に使用できます。
作業を開始	オープンケースの作業を開始します。

自動翻訳

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

アクション	説明
	このアクションは、ケースのステータスが [オープン] のときにタスクにアサインされたエージェントが使用できます。
キャンセル	ケースのステータスを [キャンセル] に更新します。 このアクションは、ケースのステータスが [解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] でない場合に使用できます。

これらのアクションは、サービスケースタイプを拡張することによって作成されるケースタイプによって継承されます。

次の表のアクションは、対応するプラグインがアクティブ化されている場合に使用できます。

対応するケースプラグインで利用可能なアクション

プラグイン	アクション
サービス管理	○ インシデントを作成 ○ 標準的な変更の作成 ○ 問題の作成
重大なケース管理	すべての重大なケースアクションを表示します。
特記事項	ケースの特記事項を表示します。
ケースアクションステータス	現在のアクションのステータスを示します。

自動翻訳

他のユーザーの代わりにライセンスまたは許可要求アプリケーションを作成して送信する

行政サービスポータルでは、構成員は他のユーザーの代わりにライセンス/許可要求を作成し、複数の関係者 (構成員、ビジネス連絡先) をウォッチリストに追加できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 次のように移動する。 サービス > ライセンスと許可.
3. [ライセンス/許可を要求] を選択します。
4. プロンプトが表示されたら、適格性を確認します。
5. フォームで、連絡先情報と要求情報を入力します。
   許可に表示する名前が要求者の名前と異なる場合は、その名前をここに入力します。
6. [他の人の代わりに要求しています] チェックボックスをオンにします。
7. [Individual Type] ドロップダウンで、[**Constituent**] または **[Business**] を選択します。
8. 代理で申請書を提出する構成員またはビジネスの名前を入力します。

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

9. オプション: 関係者を追加します。
   関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。
10. オプション: 要求者と関係者の身元を確認するドキュメント、または要求に追加のコンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。
    必要な書類は要求によって異なります。
11. オプション: 許可の承認などのアドオンを選択します。
    複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。
12. 選択内容に関連する手数料を確認します。
    手数料の合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。手数料が免除される場合は、[手数料免除を要求] チェックボックス を選択して免除を申請します。
13. チェックボックスをオンにして、商用宣誓供述書と DDR 宣誓供述書を確認します。
14. 署名を入力します。
    アドミニストレーターが電子署名を設定している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
15. 添付ファイルを追加します。
16. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

これで、要求はライセンス/許可エージェントにルーティングされ、エージェントが要求を処理します。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。リクエストが履行されたら、ポータルに戻って、リクエストを履行するための手数料の見積りを承認または却下し、リクエストを履行するために必要な身分証明書または補足書類をアップロードする必要があります。[通知] タブで、承認待ちとタスクにアクセスできます。

代理人を務めていた構成員、およびライセンス/許可申請に追加された関連する構成員とビジネス連絡先が、 行政サービスポータルでケースの詳細を表示できるようになりました。

サービス要求ケースタイプのメール通知

メール通知は、行政サービスポータルと 公共機関デジタルサービス のサービス要求プレイブックの両方によって自動的にトリガーされます。通知は、エージェントアクション、エージェント、構成員、またはビジネス連絡先からの必要な応答、またはケースステータスの更新によって発生します。

エージェントが次のいずれかのケースアクティビティを実行すると、 サービス要求プレイブック 内のメール通知が構成員、ビジネス、機関、貢献者ウォッチリストに自動的に送信されます。

- 構成員のケースを開きます
- 構成員のケースに関するコメント
- ケースを別のステージに移動する
- 構成員のケースの解決策を提供します
- 構成員のケースをクローズします
- 構成員のケースをキャンセルします
- 未解決のケースに関する詳細情報を要求します

次の場合、メール通知がアサインされたエージェントに自動的に送信されます。

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

自動翻訳

- ケースがエージェントにアサインされます。
- ケースに注意が必要またはエージェントの応答が必要です。
- ケースの作業メモまたはコメントが更新された。
- ケースタスクがアサインされます。
- ケースに新しいアクティビティがあります。
- 提案されたソリューションは却下されます。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の警告または違反があります。

ケースウォッチリストに追加された業務連絡先、貢献者、その他のエージェント、およびその他の構成員は、要求を送信した構成員も受信するすべてのメール通知を受信する必要があります。

エージェントの場合、行政サービスポータルまたは サービス要求プレイブック のメール通知も特定の SLA によってトリガーされます。エージェントの SLA の詳細については、「 行政サービスケースのサービスレベルアグリーメント」を参照してください。

行政サービスケースのサービスレベルアグリーメント

サービスレベルアグリーメント (SLA) は、サービスまたは情報の提供期限、またはエージェントがタスクを完了しなければならない期限を保証するために使用するレコードです。公共機関デジタルサービス アプリケーションは、行政サービス要求ケースで SLA を使用します。

行政サービスポータルのサービス要求または サービス要求プレイブックのサービス要求に SLA を添付できます。自分または他のユーザーが SLA にアサインした行政サービスケース属性に応じて、SLA を開始、一時停止、または停止するように設定できます。

SLA 定義で設定された条件に応じて、ケースが作成または更新されると、SLA がケースに自動的に関連付けられます。ケースに添付される特定のレコードは、タスク SLA レコードで、その特定のケースの SLA を追跡します。タスク SLA テーブル [task_sla] には、タスク SLA レコードが保存されます。SLA 定義の詳細については、「 Service Level Agreement (SLA) definition 」を参照してください。

SLA は、ワークフローで定義された特定のイベントで通知を送信します。SLA ワークフローイベントの定義については、「 Create an SLA definition 」を参照してください。

デフォルトでは、次の場合に SLA 通知がトリガーされ、アサインされたエージェントに送信されます。

- サービス要求ケースが 2 日を超えて [Intake (取り込み)] ステージにある。
- サービス要求ケースが 8 日以上レビューステージにある。
- サービス要求ケースが 8 日以上処理中ステージになっている場合。
- サービス要求ケースが 2 日以上意思決定ステージにある。
- 構成員のコメントまたはクエリに 2 日間応答がありません。
- SLA は、SLA 定義で指定された期間の 50% です。
- SLA は、SLA 定義で指定された期間の 75% にあります。エージェントとエージェントマネージャーに通知が送信されます。
- SLA に違反しているとき。エージェントとエージェントマネージャーに通知が送信されます。

SLA のタイマーは、ケースがコメントまたはクエリのある構成員からの情報を待機しているときに一時停止します。ケースのステータスが [クローズ済み] または [キャンセル] に変更されると、タイマーはキャンセルされます。

自動翻訳

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

SLA の詳細については、「 Service Level Management concepts 」を参照してください。

を使用した公共サービス要求に関するヘルプ 仮想エージェント

公共部門のユーザーは、ビルド済みの 仮想エージェント チャットボット会話を使用して、さまざまな公共サービスの要求を実行または更新するための支援を受けることができます。ユーザーは、この仮想エージェント 会話を行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセンジャーから実行できます。仮想エージェントは現在、 サービス要求プレイブック と ライセンスと許可プレイブック でサポートされています。

注:
Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインが必要です。

を使用したサービス要求のヘルプ 仮想エージェント

公共部門のエンドユーザーは、ビルド済みの 仮想エージェント チャットボット会話を使用して、緊急でないサービス要求の完了または更新のサポートを受けることができます。エンドユーザーは、行政サービスポータルまたはエンゲージメントメッセンジャーからこの仮想エージェント会話を実行できます。

始める前に
必要なロール:構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて
「サービス要求を作成」の 仮想エージェント 会話中に交換された情報 (ユーザー入力とボット応答) により、チャットボットは緊急以外のサービス要求についてユーザーを支援できます。

手順

1. 行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセンジャー モジュール (実装されている場合) に移動します。
2. [チャット] をクリックします。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [サービス要求を作成] を選択して、緊急でないサービス要求を作成または更新します。

   仮想エージェント これが新しい要求か既存の要求の更新かをユーザーに尋ねます。
   - 新しい要求の場合、ボットはユーザーが選択できる非緊急サービスのカテゴリを表示します。
     - ユーザーが提供されていないサービスを必要とする場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットの操作を続行してサービス要求を作成できます。
     - 問題で場所の指定が必要な場合、ボットはユーザーに問題の住所または交差点を入力するように求めます。
   - 既存の要求の場合、ボットはユーザーが送信したサービス要求のケースのリストを表示し、ケースに関する画像またはコメントを追加してケースを更新するようにユーザーに求めます。

   ボットがサービス要求のケースを作成または更新します。ユーザーは、ボットの別の問題で作業を続行するか、それ以上のヘルプが必要ないことを示して、 仮想エージェント 会話を終了することができます。

を使用したライセンスと許可要求に関するヘルプ 仮想エージェント

公共部門のユーザーは、ビルド済みの 仮想エージェント チャットボットの会話を使用して、ライセンスおよび許可サービスの要求を完了または更新するための支援を受けることができます。ユーザーは、この 仮想エージェント 会話を行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセンジャーから実行できます。

始める前に
必要なロール:構成員、business_contact、business_partner

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

自動翻訳

このタスクについて
「サービス要求を作成」の 仮想エージェント 会話中に交換された情報 (ユーザー入力とボット応答) により、チャットボットは緊急以外のサービス要求についてユーザーを支援できます。

手順

1. 行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセンジャー モジュール (実装されている場合) に移動します。
2. [チャット] をクリックします。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [ライセンス/許可申請の開始] を選択して、ライセンスまたは許可要求を作成または更新します。

   仮想エージェント これが新しい要求か既存の要求の更新かをユーザーに尋ねます。
   - 新しい要求の場合、ボットはユーザーが選択できるライセンスと許可サービスのカテゴリを表示します。
     - ユーザーが提供されていないサービスを必要とする場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットの操作を続行して要求を作成できます。
     - 問題で場所の指定が必要な場合、ボットはユーザーにアドレスの入力を求めます。
   - 既存の要求の場合、ボットはユーザーが送信したライセンスと許可の要求のリストを表示し、画像、コメント、ファイル、または追加情報でケースを更新するようにユーザーに求めます。

   ボットは、ライセンスと許可要求のケースを作成または更新します。ユーザーは、ボットの別の問題で作業を続行するか、それ以上のヘルプが必要ないことを示して、 仮想エージェント 会話を終了することができます。

公共機関デジタルサービス 用 **Playbook** の使用

プレイブックは、公共サービス要求ケースのライフサイクルを通じて、行政サービスエージェントにステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブックを使用して、ライセンスや許可、政府記録やその他の公開情報の要求、または緊急でないサービス要求に対応します。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。

プレイブックを作成して使用できるようにする 4 つのアプリケーションが 公共機関デジタルサービス で利用できます。

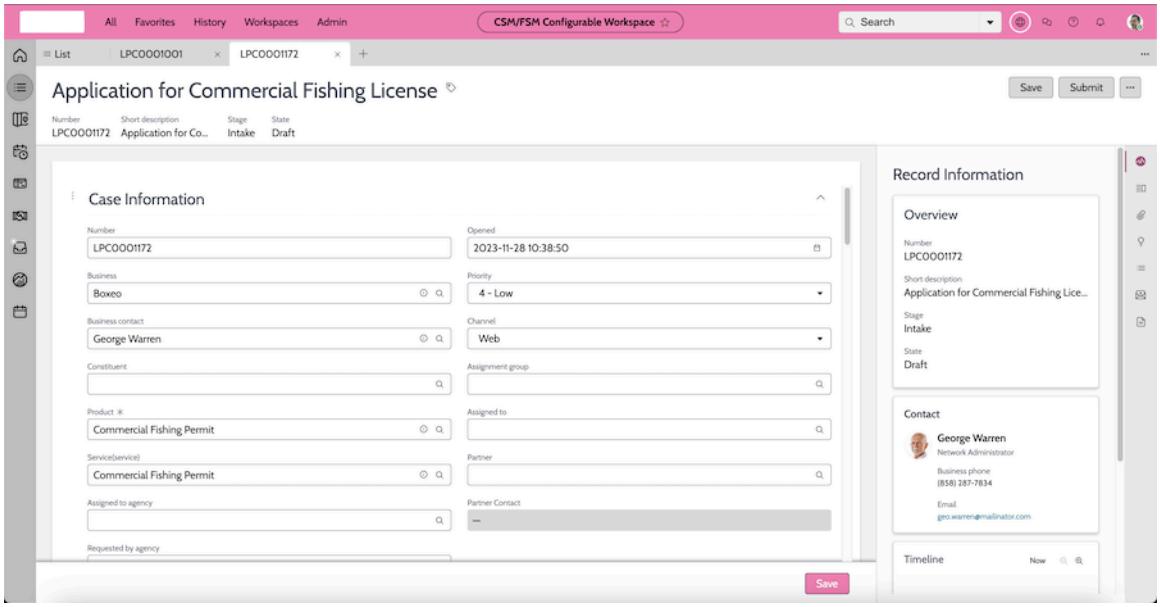
- 福利厚生プレイブック
- ライセンスと許可プレイブック
- Information Request Playbook
- サービス要求プレイブック

CSM 構成可能ワークスペースでエージェントとして公共サービス要求ケースを作成したとき、または構成員が行政サービスポータルを通じて要求を送信したときに、ケースタイプごとに対応するプレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。

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

自動翻訳

ケースのタイプと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティのワークフローは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、公共サービスケースワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。



プレイブックのステージ

各プレイブックには、4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と、各ステージのいくつかのアクティビティが含まれています。以下の図は、ベースプレイブックのワークフローを示しています。このワークフローは、機関が提供するものに応じて、特定の公共サービス要求のユースケースに合わせて変更できます。

ベースプレイブックワークフローステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	説明
取り込み	要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複ケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
責任を担います。	要求を実行するためのアクティビティをガイドします。
意思決定	意思決定とサポート情報をキャプチャし、構成員および他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

公共機関デジタルサービス のプレイブックのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューでは、作業中に構成員またはビジネス情報とケースタスク情報がプレイブック作業領域の最前線に表示されます。

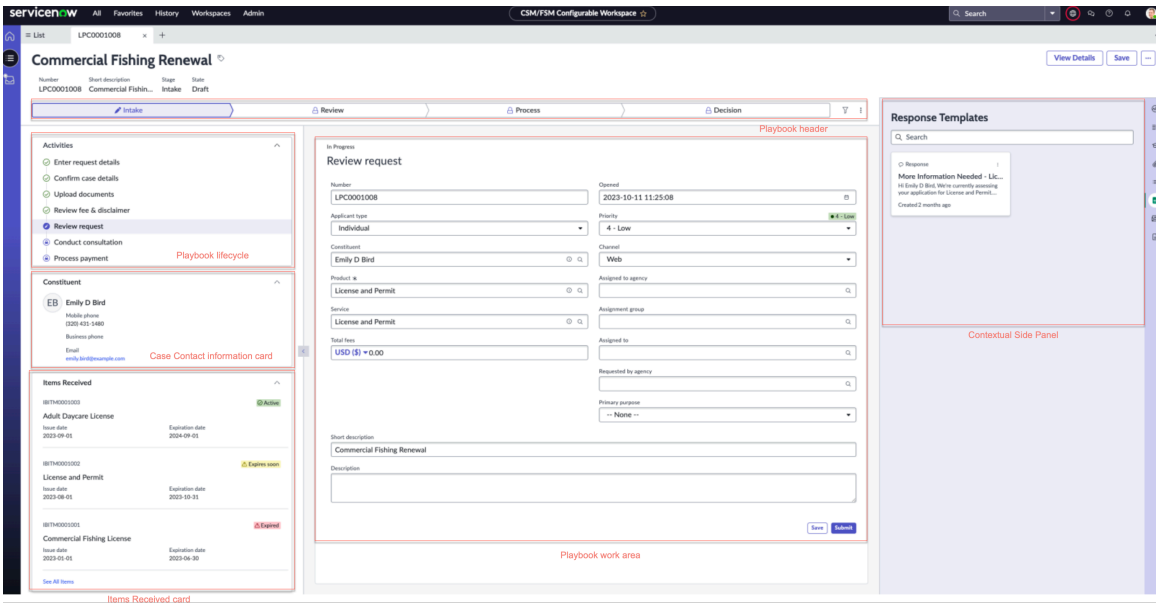
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 関連レコードは、動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルにあります。

プロセスベースのエクスペリエンスを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、プレイブックワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

プレイブックコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックライフサイクル	• プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] • 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。

自動翻訳

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

プレイブックコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
プレイブック作業領域	• プレイブックの中央に表示されます。 • 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 ○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ○ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
サービス要求マップカード	• サービス要求プレイブック 唯 • プロセスベースのプレイブックレイアウトの新しいコンポーネント。 • sn-geo-map プラグインがインストールされ、Google API キーが構成されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。
受領したアイテムカード	• ライセンスと許可プレイブック 唯 • プレイブックの左側に表示されます。 • アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。

公共機関デジタルサービス プレイブック

公共機関デジタルサービスプラットフォームには、次のプレイブックが含まれています。

福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブック アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された福利厚生の要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

自動翻訳

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

- すぐに利用可能なケースタイプ、プレイブック、ビジネスロジック、SLA、通知などを展開するパッケージ化されたプレイブック。ワークフローを自動化してプロセスを調整し、エージェントが要求をより迅速かつ効率的に解決できるようにします。
- 構成員と企業が行政サービスポータルで選択できる、事前に構築された福利厚生オプションのカスタマイズ可能なカタログ。
- サービス定義による拡張可能なデータモデル。

ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックアプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信されたライセンスと許可の要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- すぐに利用可能なケースタイプ、プレイブック、ビジネスロジック、SLA、通知などを展開するパッケージ化されたプレイブック。ワークフローを自動化してプロセスを調整し、エージェントが要求をより迅速かつ効率的に解決できるようにします。
- 構成員と企業が行政サービスポータルで選択できる、構築済みのライセンスと許可要求オプションのカスタマイズ可能なカタログ。
- サービス定義による拡張可能なデータモデル。

Information Request Playbook

Information Request Playbookアプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された公的レコードと情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- 構成員と企業が行政サービスポータルで選択できる、構築済みの情報要求オプションのサービスカタログ。
- エージェントが情報要求をより迅速かつ効率的に解決するために使用する、自動化されたワークフロープロセス。
- 高度な作業アサインを使用している場合、アドミニストレーターが指定されたエージェントに情報要求を自動的にルーティングするために使用できる情報要求サービスチャネル。

サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブック アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された緊急以外のサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- 構成員と企業が行政サービスポータルで選択できる、事前構築済みの緊急でない要求オプションのサービスカタログ。
- エージェントが緊急でないサービス要求をより迅速かつ効率的に解決するために使用する、自動化されたワークフロープロセス。
- 高度な作業アサインを使用している場合、アドミニストレーターが緊急でないサービス要求を指定されたエージェントに自動的にルーティングするために使用できるサービス要求サービスチャネル。
- 構成員や企業が仮想エージェントを使用して緊急以外のサービス要求を送信できるようにする、ビルド済みの仮想エージェント会話トピック。

Playbooks for 公共機関デジタルサービス のインストールと構成の詳細については、「 公共機関デジタルサービスの構成」を参照してください。

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

自動翻訳

福利厚生プレイブック の使用

福利厚生ケースのエージェントまたはマネージャーは、公共機関デジタルサービス福利厚生プレイブックを使用して、福利厚生の要求を管理および解決できます。

概要

CSM 構成可能ワークスペースを使用して福利厚生要求ケースを作成すると、福利厚生プレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。

ケースのタイプと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティのワークフローは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。

プレイブックのステージ

他の 公共機関デジタルサービス プレイブックと同様に、このプレイブックには 4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と各ステージのいくつかのアクティビティが含まれています。以下は、基本 福利厚生プレイブック ワークフローを示す図です。このワークフローは、特定の福利厚生のユースケースに合わせてアドミニストレーターが変更できます。

福利厚生プレイブックステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	説明
取り込み	福利厚生要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントに割り当てることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	適格性検証のチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
責任を担います。	福利厚生要求を実行するためのアクティビティをガイドします。
意思決定	決定事項と次のステップをキャプチャし、構成員および他のエージェントまたは関係者に伝達します。

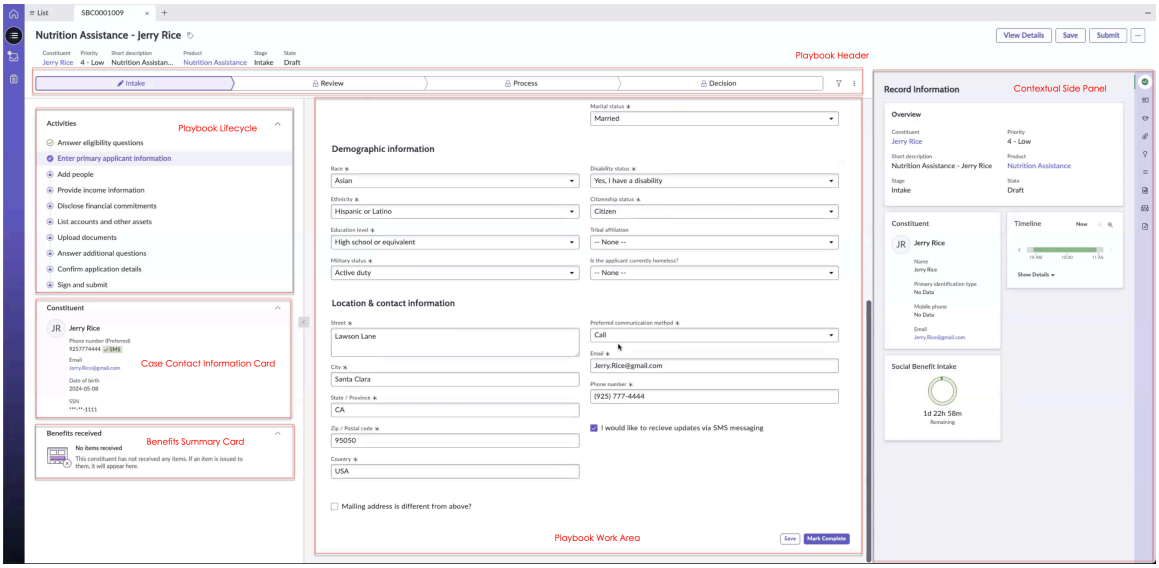
プレイブックのレイアウト

次の図は、 福利厚生プレイブック ワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

自動翻訳

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

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



プレイブックコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックライフサイクル	• プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] • 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	• プレイブックの中央に表示されます。 • 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。

自動翻訳

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

プレイブックコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
	○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ○ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 応募者が指定した優先コミュニケーション方法を表示します。 • エージェントが応募者のメールアドレスを選択することで、プレイブックワークスペースから直接メールドラフトを開始できるようにします。 • 申請者から提供された ID タイプ (SSN、運転免許証、メディケア、または州識別番号のいずれか) を表示します。
受領したアイテムカード	• プレイブックの左側に表示されます。 • アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。
PaCE ポリシーカード	• [プロセス] ステージの [意思決定を提案] アクティビティ中にコンテキストサイドパネルに表示されます。 • ポリシーの全文を含む対応する KB 記事へのリンクを介して、適格性クライテリアに関する追加のインサイトをエージェントに提供します。

を使用した福利厚生ケースの解決 福利厚生プレイブック

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

自動翻訳

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

概要

注:
公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の 福利厚生プレイブック アプリケーションがインストールされ、構成されていることを確認します。手順については、「福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペース福利厚生プレイブック次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 意思決定

のケースステージ 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックエクスペリエンスは [取り込み] ステージから始まります。このステージは、新しい福利厚生要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。

このプレイブックステージを使用して、申請者、申請されている福利厚生プログラム、および申請者がこのタイプの福利厚生プログラムの対象であるかどうかに関する情報を収集および確認します。必要に応じて、この段階で応募者に追加情報を要求したり、追加のドキュメントをアップロードしたり、福利厚生対象者を追加したり、面談をスケジュールしたりすることもできます。

ケースが 行政サービスポータルを通じて構成員によって送信された場合、構成員は、ケースが続行する前に、ドキュメントをアップロードし、提案された給付を確認し、面談の要求に応答することができます。取り込みステージの最後に、エージェントは先に進む前に、提供された情報をレビューして検証する必要があります。

プレイブックは [レビュー] ステージに進みます。このステージでは、エージェントは提供された情報をレビューおよび検証し、サポートドキュメントと認証情報を確認し (フォローアップのためにフラグを立てます)、重複する要求がないかチェックし、福利厚生プログラムの承認に必要な面談を設定する必要があります。すべてのドキュメントが検証され、処理待ちのケースタスクがない場合は、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックは [プロセス] ステージに進みます。このステージでは、エージェントが決定を提案します。その後、ケースは上位のエージェントにルーティングされます。エージェントは、アプリケーション全体の評価、追加のケースタスクの作成、追加の面談の要求または実行、追加情報の追加または要求、あるいは提供された情報に基づく単純な承認または拒否を行うことができます。追加情報の要求とオープンケースタスクが完了し、すべてのエージェントが決定に達すると、ケースは [意思決定] ステージに移動します。

福利厚生プレイブックの最終ステージは意思決定ステージで、意思決定のステータスが構成員に中継されます。福利厚生申請のステータスが [付与] に変更され、社会保障プログラムを構成員にルーティングできます。行政サービスポータルを介して申請者に通知が送信され、申請が承認されたことが通知されます。

の取り込みステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

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

自動翻訳

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > 福利厚生 > **All** (すべて).
2. [新規] を選択してケースを作成します。
3. **[Create Case** ケースを作成)] をクリックします。
   福利厚生プレイブックが開き、要求の詳細を収集し、機関が提供する福利厚生の適格性を判断するための最初のアクティビティが開始されます。
4. 適格性の質問に回答 アクティビティ カードで、適格性の質問を使用して応募者の適格性を確認し、 適格性の確認 を選択します。
   給付カードには、機関が提供する各福利厚生の受給資格が表示されます。エージェントは、ケースの詳細を確認して最終決定を下すことができます。
5. 申請者が現在開いている申請に関連付けられた給付を受ける資格がある場合は、[申請の開始] を選択します。
   申請者が現在オープン中の申請に関連する給付金の受給資格がない場合、申請は先に進めません。
   福利厚生カードには、現在開いている申請に関連する福利厚生に加えて、またはそれに代わる、申請者が受けることができる他の福利厚生プログラムが表示されます。
6. フォームのフィールドに、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、第一申請者の個人情報と財務情報を入力します。
7. オプション: 顧客が SMS での連絡を希望している場合は、このチェックボックスをオンにします。
8. 次のアクティビティに進むには、[完了としてマーク] を選択します。
9. オプション: 第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
   複数追加できます。関係者には、配偶者、扶養家族、子供、世帯員、または第一申請者とともに給付を受ける可能性のある人が含まれる場合があります。
10. 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。
11. オプション: 申請者の世帯に収入源がある人がいる場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
    申請者の世帯に収入源がない場合は、[いいえ] を選択します。
12. オプション: 申請者の世帯で、現在の収入のいずれかに税引前拠出金がある人がいる場合は、[はい] を選択し、申請者の世帯の収入に影響を与える税引前拠出金を入力します。
    申請者の世帯に税引前拠出金がない人は、[いいえ] を選択します。
13. 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。
14. オプション: 申請者の世帯で経費または金銭的なコミットメントがある人がいる場合は、[はい] を選択します。
    申請者の世帯に経費や金銭的コミットメントがある人がいない場合は、[いいえ] を選択します
15. オプション: フォームで、経費アイテムごとにフィールドに入力します。
    複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。
16. 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。
17. 申請者の世帯で金融口座、資産、またはリソースを持っている人がいる場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
    複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。申請者の世帯で金融口座、資産、またはリソースを持っている人がいない場合は、[いいえ] を選択します。
18. 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。
19. 申請者と関係者の身元を確認するサポートドキュメントをアップロードしたり、要求に追加のコンテキストを提供したりします。

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

自動翻訳

エージェントがこれまでに応募者から提供した情報を使用してケースが作成され、 行政サービスポータル経由で応募者にルーティングされます。そこで、申請に必要な身分証明書、認証情報、補足書類をアップロードできます。申請者がこれらのドキュメントをアップロードすると、ケースは続行されます。必要な書類は要求によって異なります。

20. 応募者が 行政サービスポータルを介してサポートドキュメントをアップロードしたら、添付ファイルを確認し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。
21. フォームで、申請者の犯罪歴、コミュニケーション設定、およびアクセシビリティのニーズを最もよく表すオプションを選択します。
22. 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。
23. アプリケーションを送信する前に、アプリケーション全体をレビューし、エラーを修正します。
24. [署名を要求] を選択して、行政サービスポータルの署名と送信アクティビティを介して構成員に署名を要求します。
    構成員が応答しない場合は、この申請を [意思決定] ステージに直接移動して、ケースをクローズすることができます。
    構成員が行政サービスポータルを介して署名して送信アクティビティを完了すると、ケースは自動的に次のアクティビティに移動します。
25. オプション: [今すぐ申請] を選択して、現在の申請書の情報を使用して、申請者が受給資格がある可能性のある他の福利厚生プログラムに申請します。
    複数応募できます。新しい各アプリケーションは、新しいブラウザータブで開きます。追加されたケースを作成するオプションは、指定された時間が経過すると期限切れになります。
    元の福利厚生申請のケースに子の福利厚生ケースが追加され、新しい申請のステータスに基づいて福利厚生カードが更新されます。
26. オプション: このアクティビティをスキップするには 、[スキップ] を選択します。
    追加給付申請のケースステータスが [未送信] に変更されます。新しいケースを作成してプライマリアプリケーションに追加することはできなくなりました。
27. 目的のアプリケーションが送信されたら、[完了としてマーク] を選択します。
    ケースは [レビュー] ステージに移動し、[取り込み] ステージは完了とマークされます。

自動翻訳

のレビューステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 取り込みステージで収集された情報をレビューし、情報が完全で正しいことを確認します。

   エージェントが未アサインのキューからケースを選択している場合は、[自分にアサインする] オプションが表示されます。ケースが自動アサインされている場合は、[完了としてマーク] オプションが表示されます。

2. アプリケーションを送信する前にエラーを修正し、[完了としてマーク] を選択します。
   鉛筆アイコンを選択して、修正が必要な取り込みステージアクティビティに戻ります。
3. 第一申請者に重複する福利厚生申請がないことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. アプリケーションに添付されているファイルとサポートドキュメントをレビューして検証します。
   ここでは、ドキュメントに詳細な検証のフラグを立てたり、追加のドキュメントを要求したり、ケースを [決定] に直接移動してケースをクローズしたりできます。

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

5. すべてのドキュメントが検証され、フラグが設定されたドキュメントが解決されたら、[完了としてマーク] を選択します。
6. 応募の処理に面談が必要な場合は、ドロップダウンメニューで日時を選択して面接スロットを推奨し、[面接を要求] を選択します
   これで、面接が応募者にルーティングされ、応募者は 行政サービスポータルを介して面接要求を承認、却下、または応答できます。申請者が要求に応答すると、ケースは続行されます。面談が不要な場合は、[スキップ] を選択します。
7. 面談が完了したら、[プロセスに移動] を選択します。

タスクの結果
これで、ケースが [プロセス] ステージに移行しました。

のプロセスステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する 3 番目のステップとして、プロセスステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 自動計算された適格性アセスメントと給付サマリーカードを確認します。このカードは、応募者が対象となる給付金額に関するガイダンスを提供する、申請情報を入力として使用します。
   このエンジンは、総世帯収入、所有資産、経費などの情報を計算への入力として利用します。
2. [提案された決定] ドロップダウンで [許可] または [拒否] を選択して、申請者の福利厚生ケースの決定を提案します。
3. 提案された決定の理由を [説明] ボックスに入力し、[決定を提案] を選択します。
   これで、ケースが承認エージェントにルーティングされます。意思決定が承認されると、プロセスステージは自動的に完了します。

タスクの結果
[プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

の意思決定ステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する最後のステップとして、[意思決定] ステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 解決コードと原因を入力します。
2. 申請者またはケースウォッチリストの他のユーザーに対して、ケース決定の概要を示す解決メモを入力します。
3. 解決メモを応募者に表示する場合は、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。
4. [クローズ] を選択して、ケースをクローズして解決します。
   要求が完了したことを知らせる通知が応募者に送信されます。

自動翻訳

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

福利厚生アプリケーションへの福利厚生対象者の追加

エージェントは、既存の福利厚生の要求に複数の福利厚生対象者を追加できます。申請者または申請者の代理人は、 行政サービスポータルを通じて申請書に福利厚生対象者を追加することもできます。受益者は、世帯を共有している人、または提供されている支援の恩恵を受ける申請者と親戚関係にある人です。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > 福利厚生 > **All** (すべて).
2. [新規] を選択してケースを作成します。
3. **[Create Case** ケースを作成)] をクリックします。
4. 適格性の質問に回答 アクティビティ カードで、適格性の質問を使用して応募者の適格性を確認し、 適格性の確認 を選択します。
5. 申請者が現在開いている申請に関連付けられた給付を受ける資格がある場合は、[申請の開始] を選択します。
6. フォームで、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、第一申請者の個人情報と財務情報をフィールドに入力し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。
7. 第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
   複数追加できます。関係者には、配偶者、扶養家族、子供、世帯員、または第一申請者とともに給付を受ける可能性のある人が含まれる場合があります。
8. **[Mark Complete** (完了としてマーク)] を選択します。

ライセンスと許可プレイブック の使用

ライセンスと許可のケースエージェントまたはマネージャーは、公共機関デジタルサービスライセンスと許可プレイブックを使用して、ライセンスと許可の要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、ライセンスと許可の要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースを使用してライセンスと許可要求のケースを作成すると、ライセンスと許可プレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。
プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。

ケースのタイプと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティのワークフローは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。

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

自動翻訳

プレイブックのステージ

他の PSDS プレイブックと同様に、このプレイブックには 4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と各ステージのいくつかのアクティビティが含まれています。以下の図は、基本のライセンスおよび許可プレイブックのワークフローを示しています。このワークフローは、特定のライセンス/許可のユースケースに合わせて変更できます。

ライセンスと許可プレイブックステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	説明
取り込み	ライセンスと許可要求の詳細をキャプチャし、適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複ケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
責任を担います。	ライセンスと許可要求を実行するためのアクティビティをガイドします。
意思決定	ドキュメントと情報をキャプチャして、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

ライセンスと許可プレイブックのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューでは、作業中に構成員またはビジネス情報とケースタスク情報がプレイブック作業領域の最前線に表示されます。

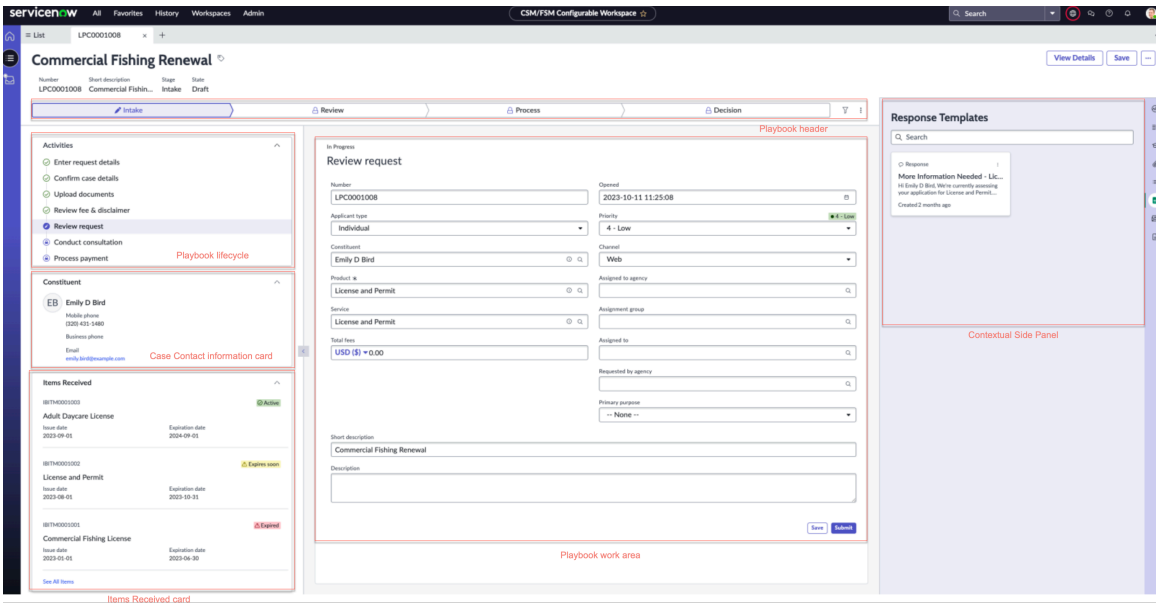
プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 関連レコードは、動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルにあります。

自動翻訳

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

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、 ライセンスと許可プレイブック ワークスペースで表示できるコンポーネントを示しています。

プレイブックコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックライフサイクル	• プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] • 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	• プレイブックの中央に表示されます。 • 現在のアクティビティのカードを表示します。

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

プレイブックコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 ○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ○ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
受領したアイテムカード	• プレイブックの左側に表示されます。 • アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。

を使用したライセンスと許可ケースの解決 ライセンスと許可プレイブック

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

概要

注:
公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の ライセンスと許可プレイブック アプリケーションがインストールされ、構成されていることを確認します。手順については、「ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースライセンスと許可プレイブック次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 意思決定

のケースステージ ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックエクスペリエンスは [取り込み] ステージから始まります。このステージは、新しいライセンスと許可要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。

このプレイブックステージを使用して、要求者、要求されているライセンスまたは許可、要求者がこのタイプのライセンスまたは許可の資格があるかどうか、およびライセンスまたは許可に関連する手

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

自動翻訳

数料が免除されているかどうかに関する情報を収集および確認します。このステージでは、作業メモを使用して要求者に追加情報を要求したり、追加のドキュメントをアップロードしたり、コメントを追加したり、関係者を追加したり、相談をスケジュールしたりすることもできます。

行政サービスポータルを通じて構成員によってケースが送信された場合、その構成員はドキュメントをアップロードし、訴訟を続行する前にライセンスまたは許可申請に関連する料金と免責事項を確認できます。取り込みステージの最後に、エージェントは処理または放棄された支払いの詳細を入力する必要があります。

プレイブックは [レビュー] ステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、サポートドキュメントと認証情報を確認して、ライセンスまたは許可の承認に必要な検査を設定できます。検査 (オープンな作業指示書または作業中に実行された作業) またはドキュメントの検証に関する作業メモに詳細が入力されている場合は、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックは [プロセス] ステージに進みます。このステージでは、ライセンスまたは許可の要求全体を評価し、手数料の免除を承認し、ケースタスクを作成し、追加の検査を要求または実行し、追加情報を追加または要求することができる上位のエージェントにケースがルーティングされる場合があります。

追加情報の要求とオープンケースタスクが完了すると、ケースは [決定を提案] アクティビティに移動します。この段階では、いつでも要求者から追加情報を求めることができます。多くの場合、上位のエージェントによって行われる決定が提案されると、元のエージェントにルーティングされます。エージェントは、独自の追加検査を要求または実行し、さらに情報を追加または要求することができます。このエージェントは、他のエージェントの決定提案を確認するか拒否するかを選択できます。

ライセンスと許可プレイブックの最終ステージは「意思決定」ステージです。[意思決定] ステージで、ライセンスまたは許可のステータスが [付与] に変更され、ライセンスまたは許可を生成して構成員にルーティングできます。ライセンスまたは許可の承認が得られ、要求されたライセンスまたは許可がプレイブック内でデジタルで生成され、 行政サービスポータルを介して配信されたことを知らせる通知が要求者に送信されます。

要求者は、ライセンスまたは許可を承認または却下することができます。要求者が結果を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。要求者が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。ライセンスまたは許可の要求は、条件付きで承認または拒否することもできます。エージェントは、作業メモでその理由を指定できます。

自動翻訳

の取り込みステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > ライセンスおよび許可要求 > **All** (すべて).
2. [新規] を選択してケースを作成します。
3. [サービス] ドロップダウンで [一般ライセンス/許可] を選択し、[ケースタイプ] ドロップダウンで [新規ライセンス/許可要求] を選択します。
4. **[Create Case** ケースを作成)] をクリックします。
   ライセンスと許可プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。

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

5. [アプリケーションの詳細を入力] アクティビティカードで、応募者の適格性を確認し、[続行] を選択します。
6. フォームで、要求者の連絡先情報と要求の詳細をフィールドに入力します。
7. [Representation] で、[**Requesting on behalf of someone else**] のチェックボックスをオンにします。
8. 要求者が代理で申請を送信している構成員またはビジネスの名前を入力し、[保存] を選択します。

   注:
   すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請に含めるために、ビジネスに関連付けられたビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、 行政サービスポータルに登録してアカウントを作成するか、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可アプリケーションに入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「 ライセンスまたは許可申請データからビジネス連絡先アカウントを作成」を参照してください。

9. オプション: 許可の承認などのアドオンを選択します。
   複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。
10. 要求者の選択に関連する手数料を確認します。
    手数料の合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。構成員または要求者が手数料免除である場合は、[手数料免除] チェックボックスをオンにして、免除を請求する理由を入力します。
11. [送信] を選択して、次のアクティビティに移動します。
12. 関係者を追加します。
    関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。行政サービスポータルに既に登録されている連絡先で、ビジネスに関連付けられている必要があります。
13. [完了としてマーク] を選択して、[ドキュメントのアップロード] アクティビティに移動します。
14. 要求者と関係者の身元を確認するドキュメント、または要求に追加のコンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。
    ライセンスまたは許可要求の情報とすべての関係者を使用してケースが作成され、 行政サービスポータルを介して構成員にルーティングされます。構成員は、このライセンス/許可要求に必要な身分証明書、認証情報、または補足ドキュメントをアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードした後、訴訟は続行されます。必要な書類は要求によって異なります。
15. 構成員がサポートドキュメントをアップロードしたら、添付ファイルを確認し、[完了としてマーク] を選択して [料金と免責事項のレビュー] アクティビティに移動します。
    ケースは 行政サービスポータルを介して再び構成員に転送され、構成員は手数料免除の正当性に関する文書 (該当する場合) またはこのライセンス/許可要求に必要なその他の補足文書をアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードし、料金と免責事項を確認した後、訴訟は続行されます。
16. 構成員が手数料と免責事項を確認すると、ケースはキューに移動され、代理店の別のエージェントがケースをピックアップできます。エージェントは要求を確認し、ライセンスまたは許可の相談の予約オプションを提供します。
17. [完了としてマーク] を選択して、要求をレビューしたことを確認します。
18. 作業メモに利用可能な時間を入力します。
19. [相談のスケジュール] を選択

自動翻訳

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

ケースは再び 行政サービスポータルを介して有権者に転送され、そこで有権者は面接、相談、または検査のために提案された時間を承認または拒否することができます。

20. 相談後、作業メモにケースに関する関連するメモを入力し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに移動します。
21. 支払い。
22. [レビューに移動] を選択します。
ケースは [レビュー] ステージに移動し、[取り込み] ステージは完了とマークされます。

のレビューステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. ケースに添付されているファイルを確認し、ドキュメントタイプに関連付けられたボックスを選択して、ID を検証するために必要なドキュメントを要求者が含めていることを確認します。
2. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。
3. ケースに適用する免除を選択し、[完了としてマーク] を選択します。
ケースに免除が適用されない場合は、[適用される免除コードはありません] を選択します。
4. 類似またはリンクされた完了した要求があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
5. 手数料見積を使用して、この要求に関連する手数料を見積もります。
手数料の見積は 1 回のみ実行できます。
6. 作業メモに手数料見積の詳細を入力し、[手数料の承認を要求] を選択します。
要求者が手数料免除の対象となる場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積りが請求に送信され、承認されます。手数料の見積が承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. [要求者の承認用に送信] を選択して、手数料見積を要求者に送信します。

   要求者が手数料を承認すると、このアクティビティは自動的に完了としてマークされ、ケースは [支払いを処理] アクティビティに移動されます。
8. 支払が送信されたことを確認し、[プロセスに移動] を選択します。
これでレビューステージが完了し、ケースが [プロセス] ステージに移動します。

のプロセスステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する 3 番目のステップとして、プロセスステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

自動翻訳

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

手順

1. [新規ドキュメント] または [ドキュメントをリンク] を選択して、この要求を満たすために必要なドキュメントをアップロードします。
2. [レビューに向けて準備] を選択して、次のアクティビティに移動します。
3. 法務レビューに必要な追加の作業メモまたは詳細を入力し、[法務レビュー用に送信] を選択します。
   これで、ケースタスクが作成され、承認のために法務レビューアサイン先グループにアサインされました。アップロードされたドキュメントが法務レビュー中に却下された場合は、変更を加えて再度レビューを要求するか、ケースを [意思決定] ステージに直接移動する必要があります。
4. 法務レビューが完了したら、[完了としてマーク] を選択します。
   ケースは最終審査プレリリースアクティビティに移り、最終審査チームのアサイン先グループがドキュメントと要求の詳細をレビューします。
5. ドキュメントが最終審査チームによって承認されたら、[決定事項に移動] を選択します。
   [プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

の意思決定ステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する最後のステップとして、[意思決定] ステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 顧客またはケースウォッチリストに他のユーザーの作業メモを入力し、[リリース] を選択して情報を要求者にリリースします。
2. オプション: 要求者がメールでの通知を選択した場合は、作業メモで、通知がメールで送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
3. オプション: 要求者が電話での通知を選択した場合は、作業メモで通知が電話で送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. 解決コードと解決メモを確認し、[ソリューションを提案] を選択します。
   エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。
   要求が完了したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は、提案を受け入れるか拒否することができます。構成員が提案を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

を使用したライセンスと許可要求の追跡 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用して、自分または政府機関の他のエージェントに割り当てられているすべてのライセンスと許可の要求を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

自動翻訳

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

- 添付ファイルの追加や、要求者とライセンス/許可要求ケースエージェント間のやり取りなど、ケースのアクティビティのレコード。
- ケースの結果の承認や却下など、ユーザーが実行する必要があるタスクまたはアクション。
- 連絡先情報、ケース番号、ケースのステージとステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、ライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. [ライセンスと許可要求] セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

ライセンスおよび許可要求リスト

リスト	説明
All (すべて)	エージェントがアクセスできるすべてのライセンスおよび許可要求ケース。
自分のケース	エージェントにアサインされたすべてのライセンスおよび許可要求ケース。
自分のオープンステータス	ライセンスおよび許可要求ケースエージェントにアサインされたオープンケース。
自分のグループの未アサイン	ライセンスおよび許可要求ケースエージェントのグループのいずれかに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

自動翻訳

構成員またはビジネスに代わってライセンスと許可要求を作成する

行政サービスエージェントは、 行政サービスポータルから構成員またはビジネスの代わりに要求を作成できます。構成員は、 行政サービスポータルを通じて他のユーザーの代わりにライセンス/許可要求を作成して送信することもできます。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > ライセンスおよび許可要求 > **All** (すべて).
2. [新規] を選択してケースを作成します。
3. [サービス] ドロップダウンで [一般ライセンス/許可] を選択し、[ケースタイプ] ドロップダウンで [新規ライセンス/許可要求] を選択します。
4. **[Create Case** ケースを作成)] をクリックします。
   ライセンスと許可プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。
5. [アプリケーションの詳細を入力] アクティビティカードで、応募者の適格性を確認し、[続行] を選択します。
6. フォームで、要求者の連絡先情報と要求の詳細をフィールドに入力します。
7. [Representation] で、[**Requesting on behalf of someone else**] のチェックボックスをオンにします。

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

8. 要求者が代理で申請を送信している構成員またはビジネスの名前を入力し、[保存] を選択します。

   注:
   すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請に含めるために、ビジネスに関連付けられたビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、 行政サービスポータルに登録してアカウントを作成するか、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可アプリケーションに入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「 ライセンスまたは許可申請データからビジネス連絡先アカウントを作成」を参照してください。

9. オプション: 許可の承認などのアドオンを選択します。
   複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。
10. 要求者の選択に関連する手数料を確認します。
    手数料の合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。構成員または要求者が手数料免除である場合は、[手数料免除] チェックボックスをオンにして、免除を請求する理由を入力します。
11. [送信] を選択して、次のアクティビティに移動します。
12. 関係者を追加します。
    関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。行政サービスポータルに既に登録されている連絡先で、ビジネスに関連付けられている必要があります。
13. **[Mark Complete** (完了としてマーク)] を選択します。

タスクの結果
ライセンスまたは許可要求の情報とすべての関係者を使用してケースが作成され、 行政サービスポータルを介して構成員にルーティングされます。構成員は、このライセンス/許可要求に必要な身分証明書、認証情報、または補足ドキュメントをアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードした後、訴訟は続行されます。

でコンテキストサイドパネルを使用する 公共機関デジタルサービス ライセンスと許可プレイブック

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルを使用すると、ライセンスと許可要求ケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、 ライセンスと許可プレイブックのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルのタブ

フィールド	説明
レコード情報アイコン	レコードに関する関連情報。ライセンスと許可プレイブックでは、リボンにレコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブと非アクティブのサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックでリボンに関する情報を表示する方法の詳細につい

自動翻訳

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

コンテキストサイドパネルのタブ (続く)

フィールド	説明
	ては、「 でのリボン情報の表示 ライセンスと許可プレイブック」を参照してください。
アクティビティストリームアイコン	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業について内部メモを作成する機能。
添付ファイルアイコン ( )	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
[動的関連レコード] アイコン ( )	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
[メールテンプレート] アイコン ( )	メール通知の件名とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツです。
テンプレートアイコン ( )	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン [Create

での応答テンプレートの使用 ライセンスと許可プレイブック

CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにある応答テンプレートを使用して、ケースに対応します。優れたテンプレートを使用すると、反復作業を排除できるため、時間を節約できます。応答テンプレートは、静的テキストをライセンス/許可アプリケーションの詳細に置き換えます。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager、sn_gsm.case_task_agent

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択 には、ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージが表示されます。

ライセンスと許可プレイブックでは、応答テンプレートによって静的テキストが次のようなライセンス/許可アプリケーションの詳細に置き換えられます。

- 構成員またはビジネス連絡先の名前
- ライセンス/許可申請番号
- ライセンス/許可申請の提出日
- 簡単な説明
- アドレス情報
- Assigned to (アサイン先)

応答テンプレートの作成方法については、「 応答テンプレートの作成または変更 」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、情報要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン [を使用して、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、 コピー を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

ライセンスと許可プレイブック でアクティビティストリームを使用する

ライセンスと許可プレイブックを使用してライセンスと許可要求レコードを作成した後、CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルでアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを記録できるため、情報の中継と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して要求者とやり取りし、レコードの情報を追跡することができます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン (

アクティビティストリームのエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。 アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] を選択してビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモ の投稿] または [コメントの投稿] を選択します。

自動翻訳

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

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開で、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン (• 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更: それらのフィールドでのみ投稿を表示するフィールドを選択します。 • フラグ： 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット:このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 検索アイコン (を選択して、すべてのアクティビティ投稿を検索します。
投稿をソートする	ソートアイコン ( ) を選択して、投稿を新しいものから古いもの、または古いものから最新のものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	その他のオプションアイコン (•••を選択して、投稿を展開または折りたたみます。 • すべての投稿を展開:投稿を展開して追加の詳細を表示します。 • すべての投稿を折りたたむ:投稿を前の状態に戻します。

での動的関連レコードの表示 ライセンスと許可プレイブック

動的関連レコードは、 CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで確認できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

自動翻訳

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

各プレイブックのステージとステップに基づいて、さまざまな関連レコードが表示されます。取り込みステージとレビューステージでは、エージェントは類似のクローズ済みライセンス/許可要求を確認できるため、類似の要求の結果を比較できます。[Process] ステージと [Decision] ステージでは、ケースが次のステップに進むのを妨げているオープンケースタスクや、ケースが解決されてクローズされるのを妨げているすべてのオープンケースタスクがエージェントに表示されます。

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- SLA
- エスカレーション
- ブロック元
- オープンケースタスク
- 類似のライセンス/許可要求
- メール
- ドラフトメール
- ドキュメント
- 承認
- ナレッジギャップ
- インストールベース
- 添付されたナレッジ
- Requests (要求)
- インタラクション
- 関連ケース
- 特記事項
- 予約
- 関係者

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	説明
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードアイコン ( ) を選択すると、関連レコードリストを表示できます。 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。

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

自動翻訳

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
表示する関連レコードのタイプを選択する	表示する関連レコードのタイプを選択できる [関連レコード] リストの上部にあるフィルター。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドでテキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
サブタブで関連レコードを開く	親レコードの下のサブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、使用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) は、親レコードの下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコードの下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

自動翻訳

でのリボン情報の表示 ライセンスと許可プレイブック

リボンに関する情報は、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルに表示できます。リボンには、情報要求レコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン (を選択して、リボンに関する情報を表示します。

次の表のコンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報を確認できます。

コンテキストサイドパネルリボンフィールド

フィールド	定義
レコード情報	ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースステータスの変更や、エージェントと構成員/ビジネス間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列のサマリー。エージェントとユーザーがケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

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

で複数の関係者をレコードに追加する ライセンスと許可プレイブック

行政のエージェントは、他のビジネス連絡先または構成員をライセンスまたは許可アプリケーションに追加できます。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、ライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. 複数の関係者を追加するライセンスまたは許可要求ケースを開きます。

   注:
   関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。

4. ライセンスと許可プレイブック の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. [関係者の追加] を選択します。
6. ドロップダウンで関係者のタイプと責任を選択し、[連絡先] フィールドに連絡先名を入力して、この名前に一致する既存の連絡先を検索します。

   注:
   すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請に含めるビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、 行政サービスポータルに登録してアカウントを作成するか、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可アプリケーションに入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「 ライセンスまたは許可申請データからビジネス連絡先アカウントを作成」を参照してください。

7. [**Save** (保存)] をクリックする。
8. 手順 5 ～ 7 を繰り返して、必要な数の関係者を追加します。
9. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。

ライセンスまたは許可申請データからビジネス連絡先アカウントを作成

ライセンスまたは許可申請書に入力された関係者の連絡先情報を使用して、新しいビジネス連絡先アカウントを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、 インスタンス > **All** (すべて).
2. インタラクション番号を選択して既存のインタラクションレコードを開くか、新規アイコン [New] をクリックしてインタラクションを作成します。
3. インタラクションタイプを選択し、インタラクションをユーザーにアサインします。

自動翻訳

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

4. オプション: インタラクションの簡単な説明を入力します。
5. [**Save** (保存)] をクリックする。
6. [ビジネスを作成] を選択し、フィールドに入力します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

ビジネス連絡先または関係者をライセンスおよび許可アプリケーションで編集または削除する

追加のビジネス連絡先は、ライセンスまたは許可ケースが [プロセス] ステージに到達する前に、行政サービスエージェントが編集または削除できます。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、ライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. ビジネス連絡先を削除するライセンスまたは許可要求ケースを開きます。

   注:
   関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。

4. ライセンスと許可プレイブック の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. 削除するビジネス連絡先の横にある削除アイコン ( ) を選択するか、編集するビジネス連絡先の横にある編集アイコン ( ) を選択します。
6. 関係者情報の編集が完了したら、[保存] を選択します。
7. [完了としてマーク] を選択してアクティビティを保存します。

Information Request Playbook の使用

情報要求ケースエージェントまたはマネージャーは、公共機関デジタルサービスInformation Request Playbookを使用して、情報および公開レコードの要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、情報要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースを使用して情報要求ケースを作成すると、Information Request Playbookが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。
プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。

自動翻訳

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

- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。

ケースのタイプと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティのワークフローは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。

プレイブックのステージ

Information Request Playbookステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	説明
取り込み	情報要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスについて説明します。
レビュー	重複ケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認して、問題が有効であり、解決する必要があることを確認する機会を提供します。
責任を担います。	情報要求を実行するためのアクティビティをガイドします。
意思決定	ドキュメントと情報をキャプチャして、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

Information Request Playbookのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューでは、作業中に構成員またはビジネス情報とケースタスク情報がプレイブック作業領域の最前線に表示されます。

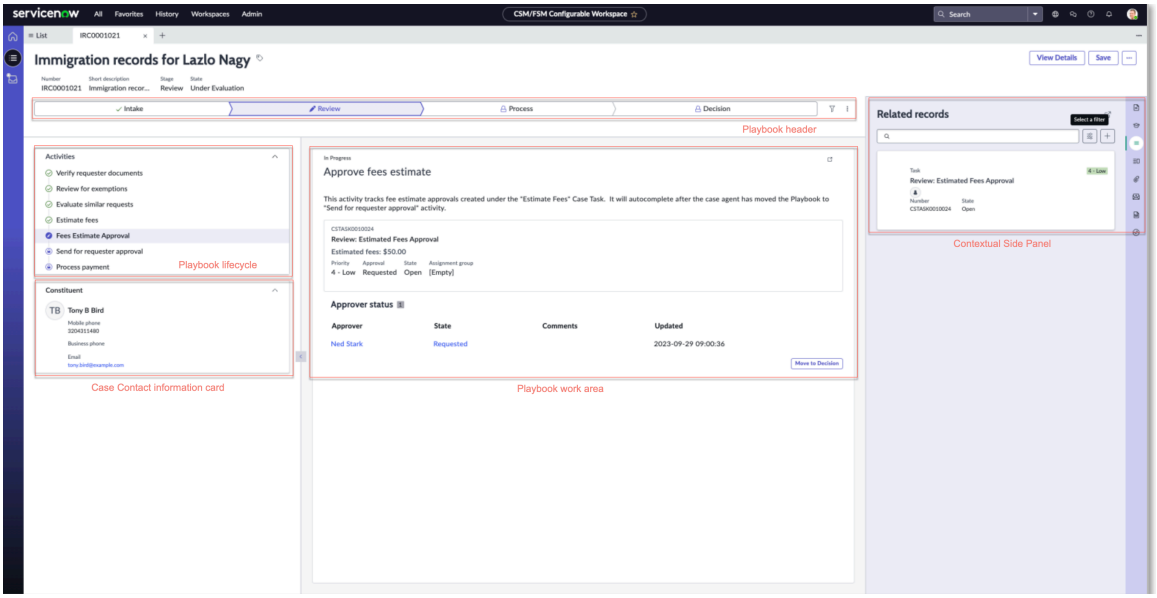
プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 関連レコードは、動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルにあります。

自動翻訳

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

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、情報要求プレイブックワークスペースで表示できるコンポーネントを示しています。

プレイブックコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックライフサイクル	• プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 各ステージのアクティビティのリストを表示します。 • 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	• プレイブックの中央に表示されます。 • 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。

自動翻訳

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

プレイブックコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
	○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ○ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
構成員または名刺	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。

を使用した情報要求レコードの作成 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookアクティビティを使用して、公共機関デジタルサービスアプリケーションで情報要求レコードを作成します。プレイブックを使用すると、情報要求を効率的かつ簡素化して作成および解決できます。

始める前に

注:
この手順を開始する前に、公共機関デジタルサービス Core とは別の Information Request Playbook アプリケーションが CSM 構成可能ワークスペース にインストールされ、有効になっていることを確認します。手順については、「Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービス のインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

このタスクについて

プレイブックがレコードジェネレーターを使用するように構成されている場合は、プレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。ケースが既にプレイブックに関連付けられている場合は、プレイブックがデフォルトのタブとして、新しい情報要求ケースタイプが新しいタブで開きます。リストまたはフォームから、または別のプレイブックのアクティビティからレコードを作成すると、 Information Request Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。このアクティビティは、取り込みステージの最初のステップであり、レコード作成プロセスをガイドします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > 情報要求 > **All** (すべて).
2. **[New** (新規)] を選択します。
   Information Request Playbookが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティ (取り込みステージ) が開始されます。
3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。
   情報要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。

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

でコンテキストサイドパネルを使用する 公共機関デジタルサービス **Information Request Playbook**

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルを使用すると、情報要求ケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、 Information Request Playbookのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルのタブ

フィールド	説明
レコード情報アイコン	レコードに関する関連情報。サービス要求プレイブックでは、リボンにレコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブと非アクティブのサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックでリボンに関する情報を表示する方法の詳細については、「 でのリボン情報の表示 Information Request Playbook」を参照してください。
エージェントアシスト アイコン ( )	表示しているレコードに関連するコンテンツを含む検索結果のリスト。コンテンツには、ナレッジ記事、推奨アクション、またはその他のレコードが含まれる場合があります。詳細については、「エージェントアシストの概要 」を参照してください。
添付ファイルアイコン ( )	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
テンプレートアイコン ( )	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン [Create
[応答テンプレート] アイコン ( )	ケースとケースタスクにコピーして貼り付けることができる再利用可能なメッセージ。応答テンプレートの使用と作成の詳細については、「 での応答テンプレートの使用 Information Request Playbook」を参照してください。
[動的関連レコード] アイコン ( )	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
アクティビティストリームアイコン	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業について内部メモを作成する機能。

での応答テンプレートの使用 **Information Request Playbook**

CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにある応答テンプレートを使用して、ケースに対応します。優れたテンプレートを使用すると、反復作業を排除できるため、時間を節約できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択 には、再利用可能なメッセージが表示されます。これをコピーしてケースとケースタスクに貼り付けることができます。応答テンプレートの作成方法については、「応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、情報要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン [を使用して、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、 コピー を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

Information Request Playbook でアクティビティストリームを使用する

Information Request Playbookを使用して情報要求レコードを作成した後、CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルでアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを記録できるため、情報の中継と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して要求者とやり取りし、レコードの情報を追跡することができます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン (

アクティビティストリームのエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。

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

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] を選択してビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモ の投稿] または [コメントの投稿] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開で、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン (• 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更: それらのフィールドでのみ投稿を表示するフィールドを選択します。 • フラグ： 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット:このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 検索アイコン (を選択して、すべてのアクティビティ投稿を検索します。
投稿をソートする	ソートアイコン ( ) を選択して、投稿を新しいものから古いもの、または古いものから最新のものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	その他のオプションアイコン (•••を選択して、投稿を展開または折りたたみます。 • すべての投稿を展開:投稿を展開して追加の詳細を表示します。 • すべての投稿を折りたたむ:投稿を前の状態に戻します。

自動翻訳

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

での動的関連レコードの表示 Information Request Playbook

動的関連レコードは、 CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで確認できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 Information Request Playbook

情報要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- 類似の情報要求
- オープンケースタスク
- 関連作業指示
- ブロックされているタスク
- メール
- 承認
- SLA
- ケースのエスカレーション

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	説明
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードアイコン ( ) を選択すると、関連レコードリストを表示できます。 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	表示する関連レコードのタイプを選択できる [関連レコード] リストの上部にあるフィルター。フィルターを使用し

自動翻訳

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

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
	て、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドでテキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
サブタブで関連レコードを開く	親レコードの下のサブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、使用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) は、親レコードの下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコードの下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

でのリボン情報の表示 **Information Request Playbook**

リボンに関する情報は、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルに表示できます。リボンには、情報要求レコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン ( )を選択して、リボンに関する情報を表示します。

次の表のコンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報を確認できます。

コンテキストサイドパネルリボンフィールド

フィールド	定義
レコード情報	フィールド、ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス、および住所。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースステータスの変更、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列のサマリー。また、エージェントと顧客がケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

を使用した政府情報要求の追跡 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用して、自分または政府機関の他のエージェントにアサインされたすべての情報要求を追跡します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- 要求者と情報要求ケースエージェント間のインタラクションの会話。
- ケースの結果の承認や却下など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- ケース番号とステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、Information Request Playbookを開きます。
2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. [情報要求] セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

情報要求リスト

リスト	説明
All (すべて)	エージェントがアクセスできるすべての情報要求ケース。
自分のケース	エージェントにアサインされたすべての情報要求ケース。
自分のオープンステータス	情報要求ケースエージェントにアサインされたオープンケース。
自分のグループの未アサイン	情報要求ケースエージェントのグループのいずれかに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

各リストの下のフィールドの詳細については、「 情報要求ケースフォーム」を参照してください。

でプレイブックを使用した情報要求ケースの解決 公共機関デジタルサービス

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

自動翻訳

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

概要

注:
公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の Information Request Playbook アプリケーションがインストールされ、構成されていることを確認します。手順については、「Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成」を参照してください。

デフォルトでは、次のステージは、CSM 構成可能ワークスペースInformation Request Playbook情報要求ケースエージェントとして使用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 意思決定

情報要求プレイブックのステージ

Information Request Playbookエクスペリエンスは、取り込みステージから始まります。このステージは、新しい情報要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。このプレイブックステージを使用して、要求者、要求されているドキュメント、および要求が該当する免除カテゴリに関する情報を収集します。要求者に追加情報を要求することもできます。

プレイブックは [レビュー] ステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、類似の要求または重複する要求を評価し、要求された情報を公開できるかどうか、および料金を請求する必要があるかどうかを判断します。要求者が手数料を受け入れたとき、または手数料免除が提出されて承認されたときに、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックは [プロセス] ステージに進みます。このステージでは、ケースの解決を開始する前に、リソースの評価、手数料の承認の要求、ケースタスクの作成、新しい情報の追加または要求を行うことができます。手数料の支払いが処理または免除されると、ケースステータスは [対応中] に変わります。その後、ケースは法務レビューに送られます。法務レビューが完了すると、ケースは [意思決定] ステージに移動します。お客様は、この段階のいつでも、要求者から追加情報を求めることができます。

Information Request Playbookの最終ステージは「意思決定」ステージです。[意思決定] ステージでは、ケースが法務レビューを通過すると、ケースのステータスが [審査中] から [意思決定の準備完了] に更新されます。ケースの承認が得られ、要求されたドキュメントがアップロードされたことを知らせる通知が要求者に送信されます。その後、要求者はドキュメントを承認または却下できます。要求者がドキュメントを受理すると、ケースは自動的にクローズされます。要求者が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

の取り込みステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > 情報要求 > **All** (すべて).
2. **[New** (新規)] を選択します。
   Information Request Playbookが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。

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

自動翻訳

3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。
   情報要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。類似の要求ドキュメント UI アクティビティを有効にしている場合、これは 2 番目のアクティビティとして表示されます。詳細については、「での類似の要求ドキュメント UI の構成 Information Request Playbook」を参照してください。
5. オプション: 要求にリンクする関連ドキュメントを選択し、[次へ] を選択します。
6. ケースの詳細を確認し、必要に応じて更新します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
8. **[Assign to me** (自分にアサイン)] を選択します。
9. [レビューに移動] を選択します。
   これで [取り込み] ステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移動します。

のレビューステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用してケースを解決する 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. ケースに添付されているファイルを確認し、ドキュメントタイプに関連付けられたボックスを選択して、ID を検証するために必要なドキュメントを要求者が含めていることを確認します。
2. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。
3. ケースに適用する免除を選択し、[完了としてマーク] を選択します。
   ケースに免除が適用されない場合は、[適用される免除コードはありません] を選択します。
4. 類似またはリンクされた完了した要求があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。

5. 手数料見積を使用して、この要求に関連する手数料を見積もります。
   手数料の見積は 1 回のみ実行できます。
6. 作業メモに手数料見積の詳細を入力し、[手数料の承認を要求] を選択します。
   要求者が手数料免除の対象となる場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積りが請求に送信され、承認されます。手数料の見積が承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. [要求者の承認用に送信] を選択して、手数料見積を要求者に送信します。

   要求者が手数料を承認すると、このアクティビティは自動的に完了としてマークされ、ケースは [支払いを処理] アクティビティに移動されます。

8. 支払が送信されたことを確認し、[プロセスに移動] を選択します。
   これでレビューステージが完了し、ケースが [プロセス] ステージに移動します。

のプロセスステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用してケースを解決する 3 番目のステップとして、プロセスステージを完了します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. [新規ドキュメント] または [ドキュメントをリンク] を選択して、この要求を満たすために必要なドキュメントをアップロードします。
2. [レビューに向けて準備] を選択して、次のアクティビティに移動します。
3. 法務レビューに必要な追加の作業メモまたは詳細を入力し、[法務レビュー用に送信] を選択します。
   これで、ケースタスクが作成され、承認のために法務レビューアサイン先グループにアサインされました。アップロードされたドキュメントが法務レビュー中に却下された場合は、変更を加えて再度レビューを要求するか、ケースを [意思決定] ステージに直接移動する必要があります。
4. 法務レビューが完了したら、[完了としてマーク] を選択します。
   ケースは最終審査プレリリースアクティビティに移り、最終審査チームのアサイン先グループがドキュメントと要求の詳細をレビューします。
5. ドキュメントが最終審査チームによって承認されたら、[決定事項に移動] を選択します。
   [プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

の意思決定ステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用してケースを解決する最後のステップとして、[意思決定] ステージを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 顧客またはケースウォッチリストに他のユーザーの作業メモを入力し、[リリース] を選択して情報を要求者にリリースします。
2. オプション: 要求者がメールでの通知を選択した場合は、作業メモで、通知がメールで送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
3. オプション: 要求者が電話での通知を選択した場合は、作業メモで通知が電話で送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. 解決コードと解決メモを確認し、[ソリューションを提案] を選択します。
   エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。
   要求が完了したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は、提案を受け入れるか拒否することができます。構成員が提案を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

ドキュメントからのデータの編集

法務レビュー担当者は、キーワードを検索するか、 Information Request Playbook内のテキストを選択することで、PDF ドキュメントの機密データを編集できます。

このタスクについて
エージェントは、次のことを実行できます。

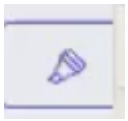
自動翻訳

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

- 編集対象としてハイライト表示するテキストを選択して、手動で編集します。
- 検索と編集を使用してキーワードで編集します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、Information Request Playbookを開きます。
2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. 情報を編集する PDF が含まれているケースを選択します。
4. プロセスステージの法務レビューアクティビティに移動します。
5. [関連ドキュメント] カードで、情報を編集する PDF を選択します。
6. [PDF  アイコンを選択します。
7. ハイライト機能を使用して編集するには:ハイライトを選択します。
8. カーソルをドラッグして、編集するテキストの上にボックスを形成します。
   選択したテキストの上に緑色のボックスが表示されます。
9. ハイライト表示されたテキストを編集するには、[編集を適用] を選択します。
10. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。
11. 検索と編集機能を使用して編集するには: 編集するキーワードを入力し、[検索] を選択して、このキーワードのドキュメントを解析します。
12. [編集を適用] を選択して、このキーワードのすべてのインスタンスを編集します。
13. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。
14. 手順 13 ～ 14 を繰り返して、複数のキーワードを編集します。
15. [変更を保存] を選択して、編集されたバージョンの PDF を保存します。
    以前のバージョンのドキュメント (異なる編集されたテキストが含まれている場合があります) が利用可能であり、政府職員がアクセスできます。

タスクの結果
この情報は現在、PDFから永久に編集されています。

で複数の関係者をレコードに追加する **Information Request Playbook**

行政エージェントは、他のビジネス連絡先または構成員を情報要求アプリケーションに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、Information Request Playbookを開きます。
2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. 複数の関係者を追加する情報要求ケースを開きます。

   注:
   関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。

4. Information Request Playbook の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. [関係者の追加] を選択します。
6. ドロップダウンで関係者のタイプと責任を選択し、[連絡先] フィールドに連絡先名を入力して、この名前に一致する既存の連絡先を検索します。

   注:
   すべての情報要求の共同申請者は、情報要求アプリケーションに含める 行政サービスポータル に登録する必要があります。各共同申請者は、 行政サービスポータルに登録してアカウントを作成するか、行政サービスエージェントがビジネス連絡先アカウントを作成できます。エージェントが情報要求アプリケーションに入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「 でのビジネスレコードの作成 CSM 構成可能ワークスペース」を参照してください。

7. [**Save** (保存)] をクリックする。
8. 手順 5 ～ 7 を繰り返して、必要な数の関係者を追加します。
9. **[Mark as Complete** (完了としてマーク)] を選択します。

サービス要求プレイブックの使用

行政サービスのエージェントまたはマネージャーは、公共機関デジタルサービスサービス要求プレイブックを使用して、公園のメンテナンス、一時停止標識の破損、その他のタイプのコミュニティの問題などのサービスの要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、行政サービスケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースでサービス要求ケースを開いたり作成したりすると、サービス要求プレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。
プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときの構成員へのメールの自動送信や、フィールドサービスエージェントへの作業指示の自動送信などの自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、ケースを解決します。

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

自動翻訳

特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、プレイブックに詳細が記載されています。プレイブックは、プレイブックの進捗状況をヘッダーに表示することで、サービス要求ワークフローのライフサイクル全体を視覚化するのにも役立ちます。

プレイブックのステージ

サービス要求プレイブックには、次の表に示す 4 つのステージがあります。

プレイブックのステージ

タスク	説明
取り込み	サービス要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントに割り当てることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複ケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認して、問題が有効であり、解決する必要があることを確認する機会を提供します。
責任を担います。	ケース解決のアクティビティをガイドします。
意思決定	サービス要求に対して行った決定をキャプチャして、構成員および他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

サービス要求プレイブックのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューでは、作業中に構成員またはビジネス情報とケースタスク情報がプレイブック作業領域の最前線に表示されます。

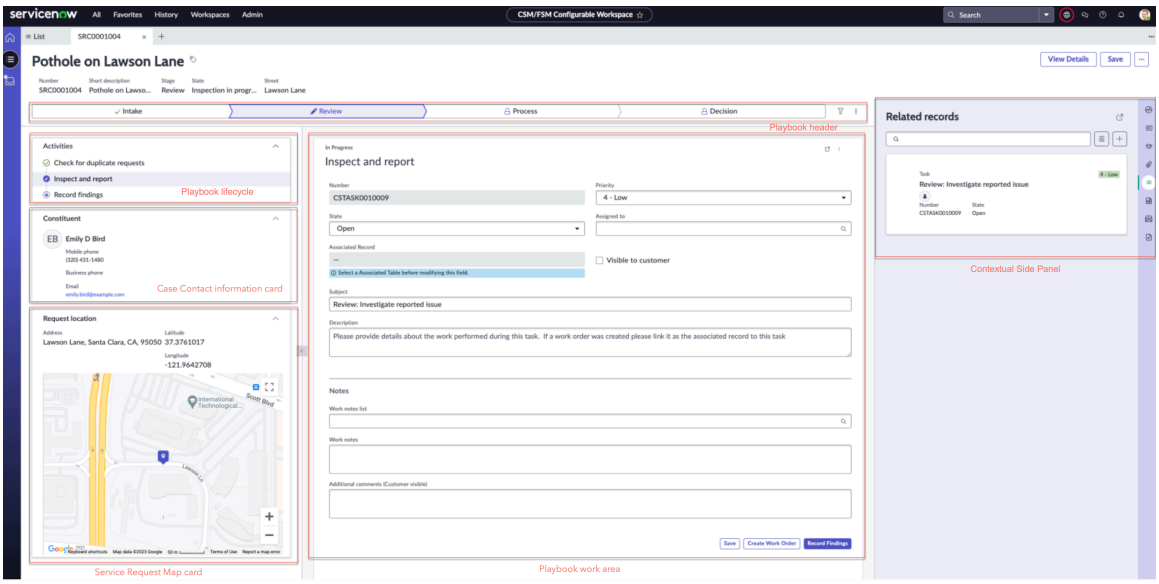
プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 関連レコードは、動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルにあります。

自動翻訳

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

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、 サービス要求プレイブック プロセスベースのワークスペースで表示できるコンポーネントを示しています。

プレイブックコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックライフサイクル	• プレイブックの左側のパネルに表示されます。 • 各ステージのアクティビティのリストを表示します。 • 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	• プレイブックの中央に表示されます。 • 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。

自動翻訳

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

プレイブックコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
	○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ○ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
構成員または名刺	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
サービス要求マップカード	• プロセスベースのプレイブックレイアウトの新しいコンポーネント。 • sn-geo-map プラグインがインストールされ、Google API キーが構成されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。

自動翻訳

でプレイブックを使用したサービス要求レコードの作成 公共機関デジタルサービス

サービス要求プレイブックアクティビティを使用して、公共機関デジタルサービスアプリケーションでサービス要求レコードを作成します。プレイブックを使用すると、サービス要求を効率的かつ簡素化して作成および解決できます。

始める前に

注:
この手順を開始する前に、公共機関デジタルサービス Core とは別の サービス要求プレイブック アプリケーションが CSM 構成可能ワークスペース にインストールされ、有効になっていることを確認してください。手順については、「 サービス要求プレイブック for 公共機関デジタルサービス のインストール」を参照してください。

必要なロール

sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

このタスクについて

プレイブックがレコードジェネレーター機能を使用するように構成されている場合は、プレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。ケースが既にプレイブックに関連付けられている場合、新しいサービス要求ケースタイプが新しいタブで開かれ、プレイブックがデフォルトのタブになります。リストやフォーム、または別のプレイブックのアクティビティからレコードを作成すると、サービス要求プレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。このアクティビティは、取り込みステージの最初のステップであり、レコード作成プロセスについて説明します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > サービス要求 > **All** (すべて).
2. **[New** (新規)] を選択します。
   サービス要求プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティ (取り込みステージ) が開始されます。

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

3. 各アクティビティカードで、情報を入力します。
   取り込みアクティビティをバイパスするには、[スキップ] を選択します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。
   サービス要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。

次のタスク
プレイブックのステージとアクティビティを引き続き使用して、構成員の問題を解決し、ケースを完了します。

でプレイブックを使用したサービス要求ケースの解決 公共機関デジタルサービス

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

> **注:**
> 公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別のサービス要求プレイブックアプリケーションがインストールされ、構成されていることを確認します。手順については、「サービス要求プレイブック アプリケーションのインストールと構成」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースサービス要求プレイブック次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 意思決定

サービス要求プレイブックのステージ

サービス要求プレイブックエクスペリエンスは、取り込みステージから始まります。このステージは、新しいサービス要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。このプレイブックステージを使用して、サービス要求ケースの要求者と苦情に関する情報を収集します。要求者に追加情報を要求することもできます。

プレイブックは [レビュー] ステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、類似または重複するケース要求がないか確認し、どのサービスを表示する必要があるか、フィールドサービスエージェントを派遣する必要があるかどうかを判断します。フィールドサービス管理 (FSM) との公共機関デジタルサービス統合の詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) との統合」を参照してください。

プレイブックは [プロセス] ステージに進みます。このステージでは、ケースの解決を開始する前に、リソースの評価、リソースの承認の要求、ケースタスクの作成、新しい情報の追加または要求を行うことができます。フィールドサービスエージェントをサービス要求場所に派遣する必要がある場合は、プロセスステージで作業指示書を作成できます。フィールドサービスエージェントがサービス要求ケースの作業を開始すると、ケースのステータスが [対応中] に変わります。作業が完了すると、ケースは [意思決定] ステージに移動します。

サービス要求プレイブックの最終ステージは「意思決定」ステージです。意思決定ステージでは、エージェントが意思決定を送信した後、ケースのステータスが [対応中] から [意思決定の準備完了] に更新されます。決定に達したことを知らせる通知が要求者に送信されます。その後、要求者はソリューションを承認または却下できます。要求者が解決策を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。要求者がソリューションを却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別のソリューションを提案する必要があります。

自動翻訳

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

の取り込みステージの完了 サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブックを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に
必要なロール:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 **Lists** (リスト) > サービス要求ケースリスト > **All** (すべて).
2. **[New** (新規)] を選択します。
   サービス要求プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます
3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。
   サービス要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。類似のレコード UI アクティビティを有効にしている場合、これは 2 番目のアクティビティとして表示されます。詳細については、「での類似レコードアクティビティ UI の構成 サービス要求プレイブック」を参照してください。
5. 類似レコードアクティビティ UI に表示されている類似レコードを確認し、それらのいずれかが現在のケースの重複であるかどうかを判断します。
   - 現在のケースが類似レコード UI に表示されているいずれかのケースと重複している場合は、[プライマリケースとしてマーク] を選択し、[決定事項に移動] を選択します。
   - 現在のケースが類似レコード UI に表示されているいずれのケースとも重複していない場合は、[既存のケースチェックが完了しました] を選択して次のアクティビティに移動します。
6. ケースの詳細を確認し、必要に応じて更新します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
8. [レビューに移動] を選択します。
   これで [取り込み] ステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移動します。

でのレビューステージの完了 サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブックを使用してケースを解決する 2 番目のステップとして、レビューステージを完了します。

始める前に
必要なロール:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. コンテキストサイドパネルで、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] 機能を使用して、重複ケースを確認します。
2. 重複するケースがあるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。

3. [ケースの検査と報告] フォームに入力します。
   公共機関デジタルサービス と フィールドサービス管理 (FSM) を統合する方法の詳細については、「フィールドサービス管理 (FSM) との統合」を参照してください。

自動翻訳

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

4. フィールドサービスエージェントをサービス要求場所に派遣する必要があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。

5. [結果を記録ケース] フォームに入力します。
6. クローズする必要があるオープンケースタスクがあるかどうかを確認し、[プロセスに移動] を選択します。
   これでレビューステージが完了し、ケースが [プロセス] ステージに移動します。

のプロセスステージの完了 サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブックを使用してケースを解決する 3 番目のステップとして、プロセスステージを完了します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. [リソースの評価] ケースフォームに入力します。
2. 続行するためにリソースの承認が必要かどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。

3. [作業を実行] ケースフォームに入力します。
4. フィールドサービスエージェントをサービス要求場所に派遣する必要があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。

5. すべてが正しいこと、およびすべてのコメントを追加したことを確認します。
6. [決定に移動] を選択し、プロンプトが表示されたらもう一度確認します。
   プロセスステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移行します。

の意思決定ステージの完了 サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブックを使用してケースを解決する最後のステップとして、意思決定ステージを完了します。

始める前に

必要なロール:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. [ケースを解決] フォームに入力します。
2. [ソリューションを提案] を選択します。
   エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。
   決定に達したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は、ソリューションを承認または却下できます。構成員が解決策を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の解決策を提案する必要があります。

自動翻訳

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

でコンテキストサイドパネルを使用する 公共機関デジタルサービス サービス要求プレイブック

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルを使用すると、行政サービスケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、 サービス要求プレイブックのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルのタブ

フィールド	説明
レコード情報アイコン	レコードに関する関連情報。サービス要求プレイブックでは、リボンにレコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブと非アクティブのサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックでリボンに関する情報を表示する方法の詳細については、「 でのリボン情報の表示 サービス要求プレイブック」を参照してください。
エージェントアシストアイコン (	表示しているレコードに関連するコンテンツを含む検索結果のリスト。コンテンツには、ナレッジ記事、推奨アクション、またはその他のレコードが含まれる場合があります。詳細については、「エージェントアシストの概要 」を参照してください。
[添付ファイル] アイコン (	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
テンプレートアイコン (	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン [Create
[応答テンプレート] アイコン (	ケースとケースタスクにコピーして貼り付けることができる再利用可能なメッセージ。応答テンプレートの使用と作成の詳細については、「 での応答テンプレートの使用 サービス要求プレイブック」を参照してください。
[動的関連レコード] アイコン (	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
アクティビティストリームアイコン	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業について内部メモを作成する機能。

での応答テンプレートの使用 サービス要求プレイブック

CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにある応答テンプレートを使用して、ケースに対応します。優れたテンプレートを使用すると、反復作業を排除できるため、時間を節約できます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択 には、ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージが表示されます。応答テンプレートの作成方法については、「応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、サービス要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン [を使用して、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、 コピー を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

サービス要求プレイブック でアクティビティストリームを使用する

サービス要求レコードを作成した後、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルでアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、構成員とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成できるため、情報の中継と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して、構成員とコミュニケーションを取り、レコードの情報を追跡できます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン (

アクティビティストリームのエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。

自動翻訳

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

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] を選択して、ビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモ の投稿] または [コメントの投稿] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開で、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン ( ) を選択して、フィルターの選択肢を表示します。 • 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更: それらのフィールドでのみ投稿を表示するフィールドを選択します。 • フラグ： 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット:このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 すべてのアクティビティ投稿を検索するには、検索アイコン ( ) を選択します。
投稿をソートする	ソートアイコン ( ) を選択して、投稿を新しいものから古いものへ、または古いものから最新のものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	その他のオプションアイコン (•••) を選択して、投稿を展開または折りたたみます。 • すべての投稿を展開:投稿を展開して追加の詳細を表示します。 • すべての投稿を折りたたむ:投稿を前の状態に戻します。

自動翻訳

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

での動的関連レコードの表示 サービス要求プレイブック

動的関連レコードは、 CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで確認できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 サービス要求プレイブック

サービス要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。レコードの作成方法の詳細については、「 公共機関デジタルサービスでプレイブックを使用したサービス要求レコードの作成」を参照してください。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- 類似のサービス要求
- オープンケースタスク
- 関連作業指示
- ブロックされているタスク
- メール
- 承認
- SLA
- ケースまたは顧客のエスカレーション

デフォルトの関連レコード

次の表は、各プレイブックステップに基づくデフォルトの関連レコードを示しています。

デフォルトの関連レコード

ステージ	プレイブックアクティビティ	デフォルトの関連レコード
取り込み	すべてのアクティビティ	類似のサービス要求
レビュー	類似の要求を確認	類似のサービス要求
レビュー	• 検査と報告 • 結果を記録	オープンケースタスク

自動翻訳

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

デフォルトの関連レコード (続く)

ステージ	プレイブックアクティビティ	デフォルトの関連レコード
責任を担います。	• リソースの評価 • 作業を実行	オープンケースタスク
責任を担います。	リソースを承認	承認
意思決定	すべてのアクティビティ	オープンケースタスク

関連レコードリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力するか、リストをフィルタリングして特定のタイプのレコードを表示します。カードを展開して詳細ビューを表示したり、サブタブでリストを開いたりすることができます。作成権限がある場合は、選択したタイプの新しい関連レコードを作成することもできます。

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	説明
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードアイコン ( ) を選択すると、関連レコードリストを表示できます。 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	表示する関連レコードのタイプを選択できる [関連レコード] リストの上部にあるフィルター。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドでテキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック」を参照してください。
サブタブで関連レコードを開く	親レコードの下のサブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、使用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) を使用して、親レコードの下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。

自動翻訳

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

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコードの下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

でのリボン情報の表示 サービス要求プレイブック

リボンに関する情報は、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルに表示できます。リボンには、サービスレコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン ( )を選択して、リボンに関する情報を表示します。

次の表のコンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報を確認できます。

コンテキストサイドパネルリボンフィールド

フィールド	定義
レコード情報	フィールド、ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス、および住所。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースステータスの変更、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列のサマリー。また、エージェントと顧客がケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

での関連レコードビューのカスタマイズ サービス要求プレイブック

カスタマイズできます

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	説明
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	[関連レコード] アイコン ( ) を選択すると、関連レコードリストを表示できます。 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	表示する関連レコードのタイプを選択できる [関連レコード] リストの上部にあるフィルター。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。

自動翻訳

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

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
	1. フィルターアイコン ( ) を選択します。 **2.** メニューからレコードタイプを選択します。 メニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドでテキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 **1.** 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに、検索テキストを入力します。 **2.** 検索アイコン ( ) を選択します。 注: 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。
サブタブで関連レコードを開く	親レコードの下のサブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、使用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	サブタブアイコン (を選択し、親レコードの下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコードの下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 **1.** 関連レコードリストの上部にあるレコードを作成アイコン (を選択します。 **2.** レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] を選択します。

を使用した行政サービス要求の追跡 サービス要求プレイブック

サービス要求プレイブックを使用して、自分または政府機関の他のエージェントにアサインされたすべてのサービス要求を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、および sn_gsm.service_manager

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

自動翻訳

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

- ユーザーと行政サービスエージェント間のインタラクションに関する会話。
- ソリューションの承認や却下など、ユーザーが実行する必要があるアクション。
- ケース番号とステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、サービス要求プレイブックを開きます。
2. [サービス要求] リストに移動し、[すべて] をクリックします。
3. [サービス要求] セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

サービス要求リスト

リスト	説明
All (すべて)	エージェントがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。
自分のケース	エージェントにアサインされているすべてのサービス要求ケース。
自分のオープンステータス	行政サービスエージェントにアサインされているオープンケース。
自分のグループの未アサイン	行政サービスエージェントのいずれかのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

各リストの下に次のフィールドが表示されます。

- [Number (番号)]
- 簡単な説明
- アクションステータス
- サービス
- 構成
- ビジネス
- 業務連絡先
- ステータス
- 住所タイプ
- レポート
- アサイン先の機関
- Assigned to (アサイン先)

これらのフィールドの詳細については、「 行政サービスケースフォーム」を参照してください。

公共サービスケースのライフサイクル

3 つの 公共機関デジタルサービス プレイブックアプリケーションのいずれか内の公共サービス要求ケースは、履行サイクルの進行に応じて、いくつかのステータスのいずれかになります。

公共サービス要求ケースステージ

公共サービス要求ケースには、次の 4 つのステージがあります。

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

自動翻訳

- 取り込み
- レビュー
- プロセス
- 意思決定

公共サービス要求ケースが上記のステージを進み、解決に近づくにつれて、ケースステータスが更新されます。次の表に示すように、ステージとステータスは相互に関連しています。

公共サービス要求ケースのステージとステータス

ケースステージ	ケースステータス	説明
	ドラフト	ケースがまだ送信されておらず、公共サービス要求ケースレコードがまだ作成されていない。
Intake (取り込み) 公共サービス要求ケースの作成に必要な情報を収集するようにエージェントをガイドします。	新規	行政サービスポータルまたはいずれかの公共機関デジタルサービスプレイブックによって作成された新しい公共サービスケースの初期ステータス。 このステータスでは、行政サービスエージェントは次のいずれかを実行できます。 • 自分にアサイン:ケースを自分自身にアサインします。ステータスが [オープン] に変わります。 • 承認:ケースが行政サービスマネージャーによってエージェントにアサインされた場合、エージェントはケースを承認または再アサインできます。承認された場合、ステータスは [オープン] に変わります。 • 更新:ケースを更新します。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。 • 削除:ケースを削除します。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 • 更新:追加情報を使用してケースを更新します。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。
	オープン	行政サービスエージェントがケースを自分自身にアサインするか (自分にアサイン)、または行政サービスマネージャーによってアサインされたケースを受け入れると、ケースは [新規] から [オープン] に変わります。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • 更新:ケースを更新します。 • [情報を要求]:構成員に追加情報を要求します。ケースステータスが [情報待ち] に変わります。

自動翻訳

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

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	説明
		• ソリューションを提案:ケースのソリューションを提案します。ケースのステータスが [解決済み] に変わります。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。 • 削除:ケースを削除します。
	情報待ち	構成員から追加情報が要求されました。このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 • 更新:要求された情報をケースに追加します。その情報が受信されると、ケースは [オープン] に戻ります。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。
確認 エージェントは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、類似または重複するケース要求を確認し、レンダリングする必要があるサービスを判断できます。	オープン	このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • 類似の要求や重複する要求がないかどうかを確認します。その場合は、ケースを直接進行に移動できます。 • 検査を要求:検査が要求されると、ケースステータスは [検査中] に移行します
	検査中	フィールドサービスエージェントによるサービスの場所の検査が進行中です。完了すると、ケースは [プロセス] に移動します。
	情報待ち	[レビュー] ステージ中にエージェントが詳細情報を要求すると、ケースのステータスは [情報待ち] に変わります。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • オープンケース:ケースステータスを [オープン] に戻します。 • 更新:ケースを更新します。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。 • 削除:ケースを削除します。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。

自動翻訳

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

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	説明
		• 更新:要求された情報をケースに追加します。構成員がケースを更新すると、ステータスが [オープン] に変わります。 • ケースのクローズ:ケースをクローズします。
プロセス	処理中	エージェントが [作業を開始] を選択すると、ケースのステータスが [対応中] に変わります。現在、公共サービス要求を解決するための作業指示書が進行中です。
	進行中の作業アサイン	作業指示書が進行中で、行政サービスエージェントがケースに関連付けられているオープンケースタスクを解決します。
	情報待ち	エージェントが [情報を要求] を選択して要求者に詳細情報を要求すると、ケースは [情報待ち] ステータスに移行します。エージェントが、ケースを解決するための作業中または作業が完了した後に、追加情報を要求しました。
決定 要求者がエージェントの決定をレビューし、承認または却下できるようにします。	意思決定の準備完了	ケースはエージェントの意思決定の準備ができています。
	解決済み	エージェントが解決コードを入力し、[解決情報] タブに解決メモを入力して [ソリューションを提案] を選択すると、ケースのステータスが [情報待ち] から [解決済み] に変わります。 エージェントがケースに対する解決策を提案するには、[解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドは必須です。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • 更新:ケースを更新します • ケースのクローズ:ケースをクローズします。 このステータスのケースは、エージェントまたはエージェントマネージャーがクローズすることはできません。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。

自動翻訳

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

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	説明
		• ソリューションを承認: エージェントによって提案されたソリューションを承認します。ケースステータスが [クローズ済み] に変わり、サーベイが表示されます。 • ソリューションを却下:エージェントによって提案されたソリューションを却下します。ケースステータスが [オープン] に変わります。 • 削除:ケースを削除します。
	クローズ済み	解決策を提案した後、エージェントは構成員の応答を待ちます。 • 構成員が [ソリューションを承認] をクリックすると、ケースのステータスが [解決済み] から [クローズ済み] に変わります。 • 構成員が [ソリューションを却下] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [オープン] に変わり、エージェントは別のソリューションを提案する必要があります。 エージェントまたはエージェントマネージャーとしてケースをクローズするには、[解決メモ] フィールドにコメントを追加する必要があります。顧客がケースをクローズする場合には、これは必須ではありません。 クローズされたケースを更新することはできません。
	キャンセル	公共サービス要求がキャンセルされます。

注:
ケースのステータスが [完了してクローズ] または [キャンセル] に設定されている場合、公共サービス要求ケースを編集することはできません。

CSM 構成可能ワークスペース for 公共機関デジタルサービス の使用

エージェントの CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を展開して、エージェントと連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。

行政サービスエージェントは、ほとんどのタスクを CSM 構成可能ワークスペースで完了できます。CSM 構成可能ワークスペースの設定方法の詳細については、「の CSM 構成可能ワークスペース を設定 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

以下のテーブルでは、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースで実行できる基本的なタスクの一部について説明します。

自動翻訳

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

エージェントタスク

タスク	説明	詳細
Playbook の使用	タスクを完了し、ケースを解決するには、プレイブックに用意されているステップバイステップガイダンスを使用します。	プレイブックの使用
ケースの特定のタイプを作成	特定のタイプの構成員要求のケースを作成します。	ケースタスクの作成と解決
ナレッジを使用してケースを支援	ナレッジ記事を検索し、ケースに添付するか、簡単に読むことができるようにサブタブで記事を開くことができます。関連記事が見つからない場合はナレッジギャップを報告し、権限が有効になっている場合はケースから直接記事を作成します。	ナレッジ記事の検索 ナレッジ記事を開く ナレッジギャップの報告 ナレッジ記事の作成
応答テンプレートの使用	さまざまなタイプの事前定義された情報を使用して、顧客に迅速に応答します。	での応答テンプレートの使用 サービス要求プレイブック

での行政サービスエージェントとしてのケースタスクの作成と解決 **CSM** 構成可能ワークスペース

公共機関デジタルサービス内のサービス要求ケースタスクは、各サービス要求ケースのライフサイクルの移動に応じて自動的に作成され、エージェントにアサインされます。行政サービスエージェントは、 CSM 構成可能ワークスペースでこれらのケースタスクを表示して完了できます (または独自のタスクを作成することもできます)。

での既存のサービス要求ケースタスクの表示 **CSM** 構成可能ワークスペース

ケースタスクが自動的に作成されたか手動で作成されたかに関係なく、サービス要求ケースに関連付けられているケースタスクのリストを CSM 構成可能ワークスペースで表示します。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b または sn_gsm.agency_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーの [リスト] メニューから、 サービス要求 > **All** (すべて).
2. ケース番号を選択して、サービス要求ケースを開きます。
3. 関連リストヘッダーで、[ケースタスク] を選択して [タスク] 関連リストを開きます。
   このサービス要求ケースに関連付けられているすべてのタスクが表示されます。

次のタスク

機関のエージェントにアサインされたすべてのサービス要求ケースタスクのリストを表示するには、**Lists** (リスト) > 行政サービスケースのタスク > **All** (すべて).

自動翻訳

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

でのサービス要求ケースタスクの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペース でサービス要求ケースから収集した情報からケースタスクを手動で作成します。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて

エージェントがサービス要求ケースタスクを作成すると、サービス要求ケースの情報を使用して、ケースタスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。エージェントは、自動入力された情報とエンドユーザーから収集されたデータを使用して、サービス要求ケースタスクを作成できます。エージェントがケースタスクを作成して保存すると、[サービス要求ケース] フォームの [ケースタスク] 関連リストに表示されます。

手順

1. ケースをオープンします。
2. [ケースタスク] 関連リストから [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「 サービス要求ケースタスクフォーム」を参照してください。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。

でのサービス要求ケースタスクの解決 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースでサービス要求ケースを解決します。サービス要求ケースタスクのコメントまたは作業メモにすべての情報を追加した後に、ケースタスクを解決済みとしてマークできます。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b または sn_gsm.agency_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーの [リスト] メニューに移動します。
2. CSM 構成可能ワークスペース の [リスト] メニューから、 サービス要求 > **All** (すべて).
3. ケース番号を選択して、サービス要求ケースを開きます。
4. [タスク] 関連リストから、タスク番号を選択します。
5. 作業メモやコメントを追加します。
   作業メモまたはコメントを追加しなければ、ケースタスクを解決できません。
6. [**Save** (保存)] をクリックする。
7. **[Close** (クローズ)] を選択します。

でのビジネスレコードの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

行政サービスエージェントは、構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先によってインシデントが報告されたときに、サービス要求、インタラクション、またはケースから直接 CSM 構成可能ワークスペース でビジネスレコードを作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、 インスタンス > **All** (すべて).
2. インタラクション番号を選択して既存のインタラクションレコードを開くか、新規アイコン [New] をクリックしてインタラクションを作成します。
3. インタラクションタイプを選択し、インタラクションをユーザーにアサインします。
4. オプション: インタラクションの簡単な説明を入力します。
5. [**Save** (保存)] をクリックする。
6. [ビジネスを作成] を選択し、フィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[ビジネス プロファイル] フォーム」を参照してください。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
   これでビジネスがインタラクションにリンクされ、新しいタブが開きビジネスの詳細が表示されます。

での事業所サービスポータルの使用 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス アプリケーションで利用可能なビジネス (代理店) 位置情報サービスポータル (BLSP) を、内部および外部の機関の場所を管理するためのワンストップショップとして使用できます。

sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor、または admin ロールを持つユーザーは、 ビジネス (機関) ロケーションサービスポータル ページを使用して次のことができます。

- 機関の場所を 360 度ビューで把握します。
- 機関メンバーを追加および管理します。
- 機関の場所またはサービス組織の公共サービスに対してケースを送信します。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加する。

事業所サービスポータルから、次の機能にアクセスして使用できます。

事業所サービスポータル

UI コンポーネント	説明
サポート	[サポート] をクリックして顧客ケースを作成します。
ナレッジ	ヘッダーの [ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページに移動します。ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
ケース	ケースのリストを表示します。
あなたの情報	機関の場所、受けたサービス、およびインストールベースアイテムに移動します。

自動翻訳

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

事業所サービスポータル (続く)

UI コンポーネント	説明
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	サポート記事と要求を検索することができます。検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。
サービスを参照	[サービスを参照] をクリックして、問題を報告するか、サービスを要求します。このサービスを使用して、外部の機関の場所でメンバーを登録します。
記事の表示	ナレッジベースを探索して情報を取得します。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。コミュニティを使用して、質問をしたり、回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながったり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
機関の場所	機関の場所を 360 度ビューで表示します。この機能を使用して、次のことを行うことができます。 • 機関の場所にメンバーを追加します。 • 機関の場所に代わってケースを報告します。 • 特定の機関の場所から受けたサービスに対するケースを報告します。 • 特定の機関の場所で提供される公共サービスに対するケースを報告します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。

アドミニストレーターが設定した構成に応じて、 機関の場所サービスポータルから次のタスクを実行できます。

- スタッフメンバーを登録して機関の場所に割り当てる
- 機関の場所に代わってケースを報告する
- 特定の機関の場所から受けたサービスに対するケースの報告
- 特定の機関の場所で提供される公共サービスに対するケースを報告します
- ナレッジベース記事とよくある質問にアクセスする。

公共機関デジタルサービス の仮想エージェントの使用

アドミニストレーターは、 仮想エージェント を使用して、公共部門のユースケースに合わせたチャットボットの会話を作成できます。

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

自動翻訳

サブスクリプションで利用できる 仮想エージェント for 公共機関デジタルサービス を使用すると、セルフサービスタスクで構成員を支援する会話トピックをビルドできます。たとえば、構成員が行政サービスケースを送信したり、政府の規制や給付金に関する関連情報を検索したりできるようにする仮想エージェント トピックを作成できます。

アドミンまたはトピック作成者は、独自のカスタムの公共部門会話トピックを作成できます。または、 仮想エージェント プラットフォームと カスタマーサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) で利用可能なビルド済みの会話を使用して、公共部門のユースケースに合わせて変更することもできます。

トピックを作成または変更するときは、 トピックブロックと呼ばれるビルド済みコンポーネントを使用することもできます。これらのブロックは、レコードの追加や取得など、会話要素や会話の一般的なタスクを実行するサブフローです。ビルド済みのトピックブロックは、 仮想エージェント プラットフォームおよび カスタマーサービス 会話に含まれています。トピックブロックを使用すると、トピック作成者は標準機能を 仮想エージェント 会話にすばやく追加できるため、会話の設計とメンテナンスが簡素化されます。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、公共部門の会話で使用できるいくつかのトピックブロックが用意されています。

- 構成員への迅速なサービス:構成員に行政サービスのタイプを選択するように求めます。
- 公共部門の追加メンバーを作成:問題またはケースに認可された利害関係を持つ他のユーザーを追加するよう構成員に求めます。

トピックブロックの詳細と 仮想エージェント 会話でのトピックブロックの使用方法については、「トピックブロックによるコードの再利用の最大化」を参照してください。

公共部門のユースケースの 仮想エージェント トピックを作成する前に

仮想エージェント会話を作成する前に、次の前提条件と、仮想エージェントデザイナー でビルド済みのトピックとトピックブロックを操作するための基本的なプロセスを確認してください。

- カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) を有効にして、ビルド済みの カスタマーサービス 会話とトピックブロックにアクセスします。
- 作成するトピックの公共部門のユースケースを決定します。
- 仮想エージェントデザイナー の場合
  - ビルド済みのトピックとトピックブロック (公共部門ブロックなど) をプレビュー (テスト) して、それらがどのように機能するかを確認します。タイプフィルターを使用して、[トピック] ページでトピックブロックなどのアイテムのリストをソートします。
  - ビルド済みのトピックまたはトピックブロックを使用する場合は、 複製 して 公開 します。
  - 公共部門のトピックブロックなどのトピックブロックの適切なコピーを、元の (呼び出し元の) トピックに追加します。会話へのトピックブロックの追加の詳細については、「呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加」を参照してください。

    注:
    会話では両方の公共部門トピックブロックを使用できます。

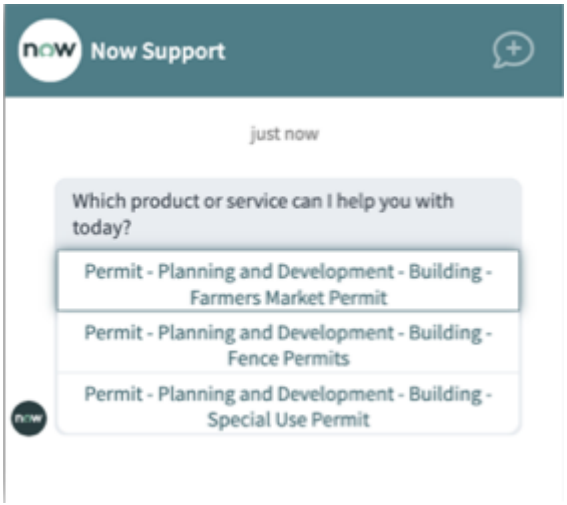
構成員トピックブロックへの迅速なサービス

会話でこのトピックブロックを使用して、許可やライセンスなど、利用可能な行政サービスのリストからサービスを選択するよう構成員に依頼します。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

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

自動翻訳

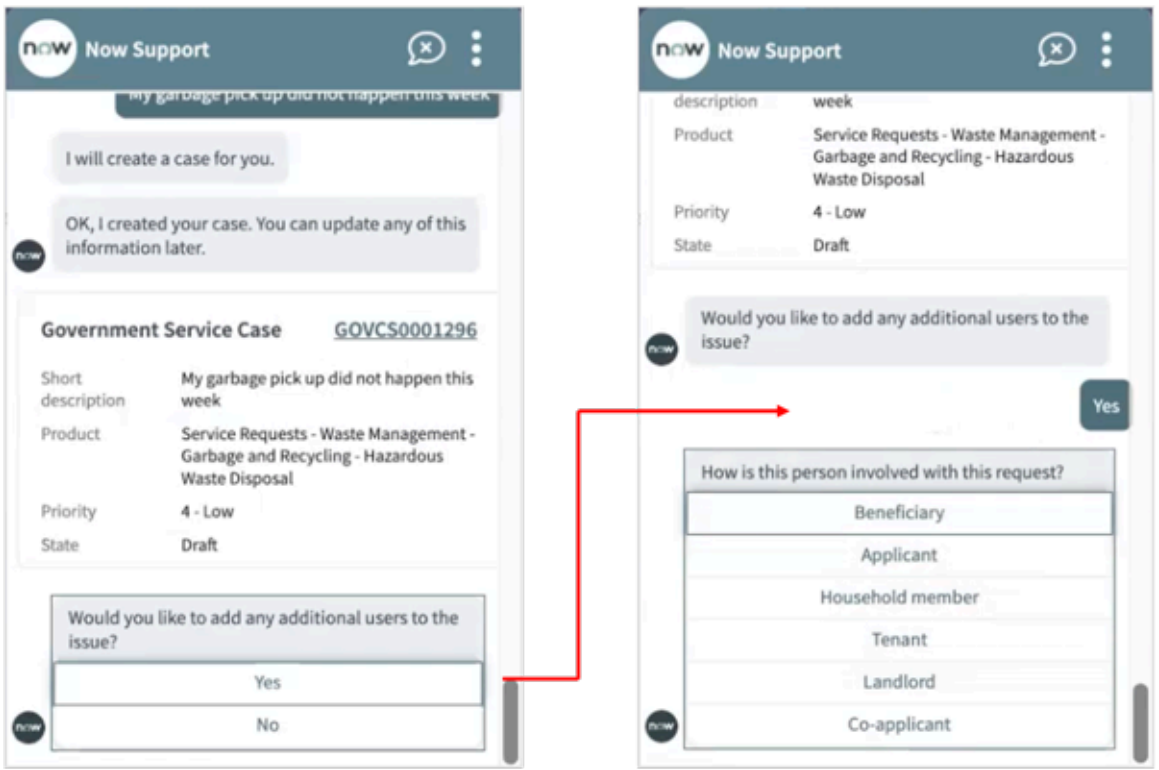
サービスのプロンプトの例



[公共部門の追加メンバーを作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用すると、構成員は、ケースまたは問題を表示できる他のユーザー (家族や他の許可された個人など) を指定できます。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

行政サービスケースにメンバーを追加するためのプロンプトの例



会話でこのトピックブロックを使用する場合は、元の (呼び出し元の) トピックからトピックブロックへの入力パラメーターを指定します。

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

公共部門追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	説明
case_id	作成された公共部門ケースレコードのsys_id。
case_type	基本公共部門サービスの延長。

モバイルエージェント のエクスペリエンス 公共機関デジタルサービス

行政機関のエージェントは、モバイルデバイスの モバイルエージェント アプリを使用して、 公共機関デジタルサービス アプリケーションで緊急でないサービス要求のステータスを作成、更新、監視できます。また、新規ケースやアクティブなケースなど、ケース負荷の概要を確認することもできます。

モバイルエージェントを使用してケースの詳細を確認し、ケースタスクを完了します。行政サービスエージェントロールでは、アプリを使用して次のタスクを実行できます。

- ケースロードの概要をすばやく把握します。
- ケースにコメントまたは作業メモを追加する。
- ケースの詳細、アクティビティストリーム、および関連情報 (サービスレベルアグリーメント (SLA)、ケースタスク、関連ケースなど) を確認します。
- ケース情報を編集します。
- ケースタスクを完了します。

次のビデオでは、 ServiceNow® モバイルエージェント アプリの機能の一部を紹介しています。ServiceNow モバイルアプリの概要。

注:
モバイルエージェントを使用するには、必要なプラグインをアドミニストレーターが有効にする必要があります。アドミニストレーターの場合は、「 サービス要求プレイブック の モバイルエージェント の構成 」を参照して、 モバイルエージェントの構成に関する情報を入手してください。管理者がこれらの設定を構成した後にアプリの使用を開始する方法については、「 Get started with the Customer Service mobile application 」を参照してください。

モバイルエージェント ホームページ

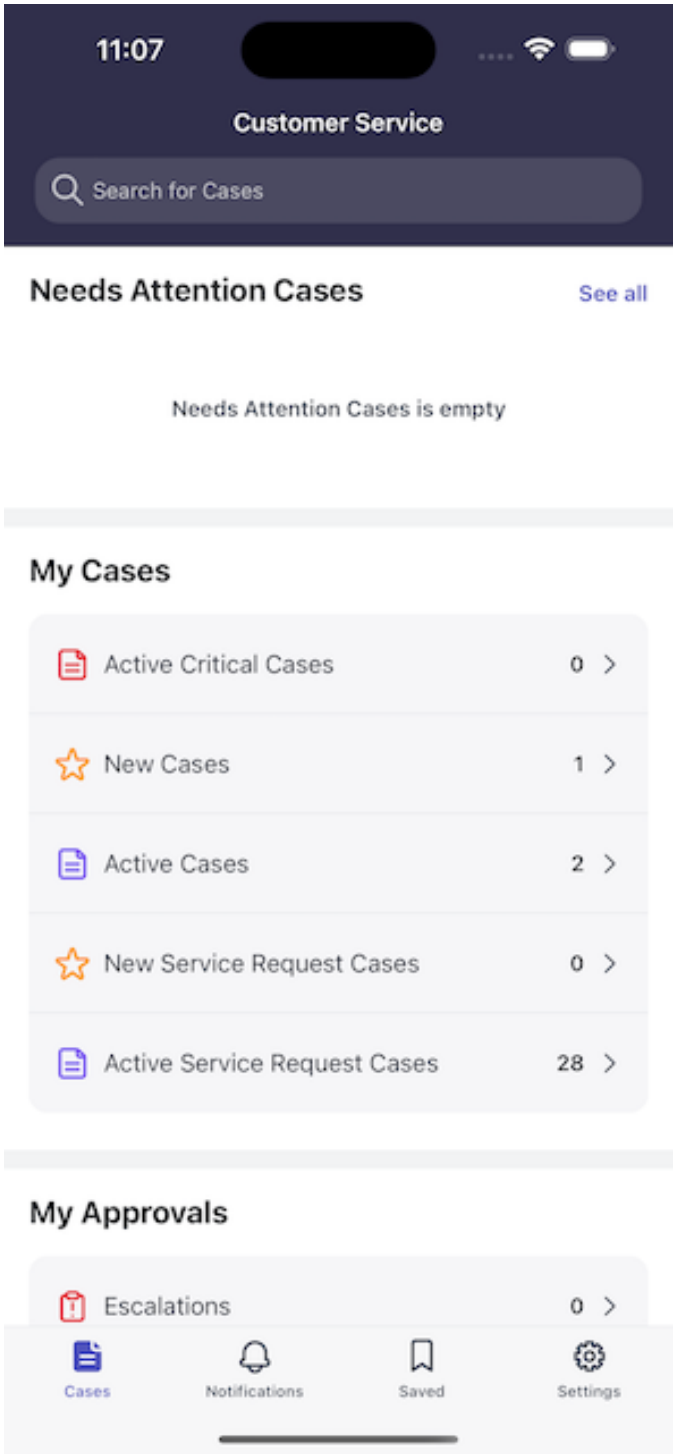
モバイルエージェントを開いてログインすると、アプレットランチャーと、そのランチャーに設定されているすべてのアプレットが表示されます。

次の例は、ケースの概要を表示する モバイルエージェントのホームページを示しています。

自動翻訳

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

モバイルエージェント エージェント用アプレットランチャー



アプレットランチャーには、サービス要求ケースに対処または解決するために必要なすべてのアプレットが含まれています。次のアプレットにアクセスできます。

新しいサービス要求ケース	[新規] ステータスで自分にアサインされているすべてのサービス要求ケース。
アクティブなサービス要求ケース	アクセスできるが解決またはキャンセルされていないすべてのサービス要求ケース ([オープン]、[情報待ち]、[解決済み] 状況のケースを含む)。

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

新しい情報要求ケース	[新規] ステータスで自分にアサインされているすべてのサービス要求ケース。
アクティブな情報要求ケース	アクセスできるが解決またはキャンセルされていないすべての情報要求ケース ([オープン]、[情報待ち]、[解決済み] 状況のケースを含む)。

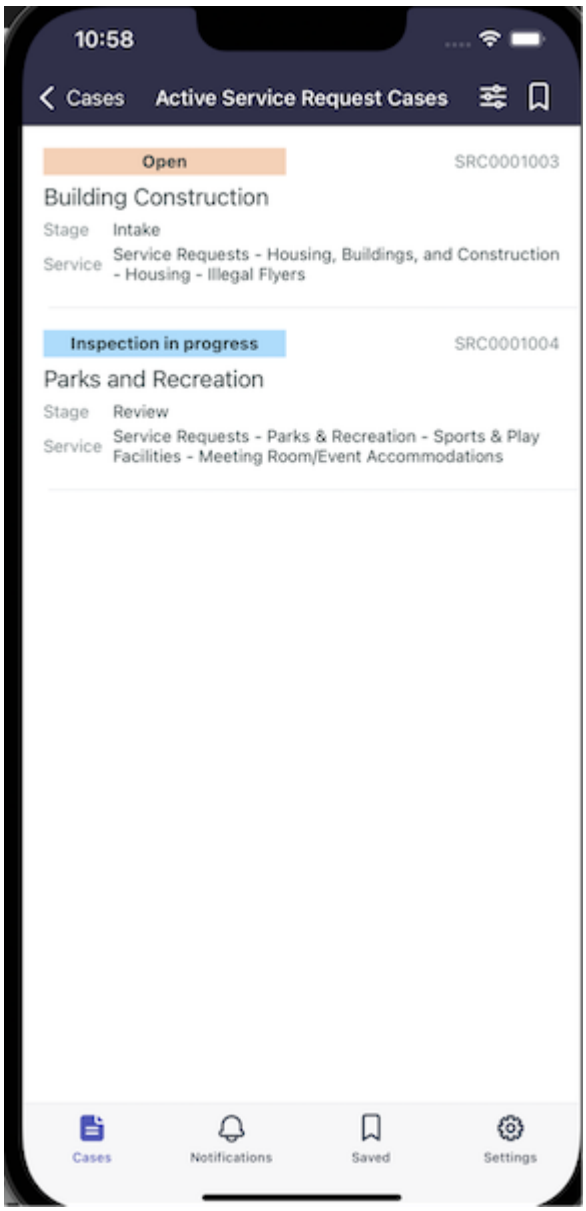
アプレットを起動するには、アプリでアプレットを選択します。

アプレットとカード

アプレットランチャー画面の各アプレットには、アプレット機能に対応するレコードが表示されます。たとえば、アクティブなサービス要求アプレットをタップすると、すべてのアクティブなサービス要求ケースレコードのリストが表示されます。

次の例は、すべてのアクティブなサービス要求ケースレコードのリストを含むサービス要求カードビューを示しています。

モバイルエージェント サービス要求ケースカードリスト



自動翻訳

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

リスト内のケースはカードとして表示され、ケースのステータスがカードの上部に表示されます。ケース状況の詳細については、「公共サービスケースのライフサイクル」を参照してください。

カードを選択すると、ケースレコードの詳細が表示されます。たとえば、ケースアクティビティ、関連リスト、ケースのエスカレーションがある場合は表示できます。

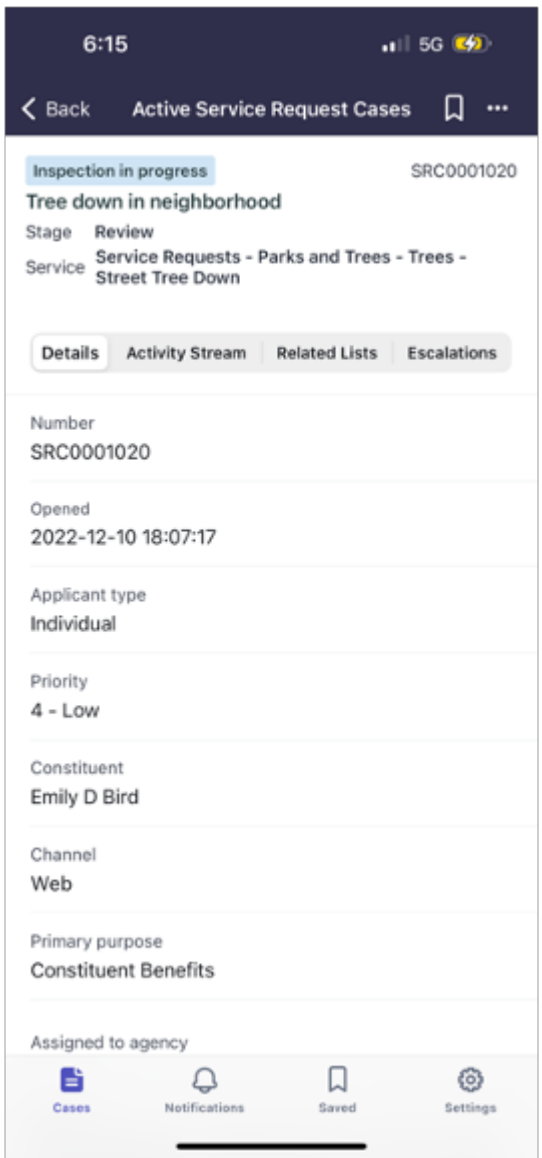
フィルターアイコン ( ) を使用して、ケースのリストを絞り込んだりソートしたりすることができます。

モバイルエージェント アプリのサービス要求ケースカード

モバイルエージェント アプリのケースカードには、CSM 構成可能ワークスペースでケースを表示している場合と同様の情報が表示されます。サービス要求ケースフィールドとその説明の完全なリストについては、「サービス 要求 ケースフォーム」を参照してください。

次の例は、ケースの詳細カードビューを示しています。このビューでは、ケース番号、ケースのオープン日、アプリケーションタイプ、優先度、構成員、チャネル、プライマリ目的、およびケースに割り当てられている機関を確認できます。

モバイルエージェント サービス要求ケース詳細カード



エージェントは、ケースカード内から モバイルエージェント アプリのサービス要求ケースに対していくつかのアクションを実行できます。ケース詳細ビューで、[その他のアクション] アイコン (

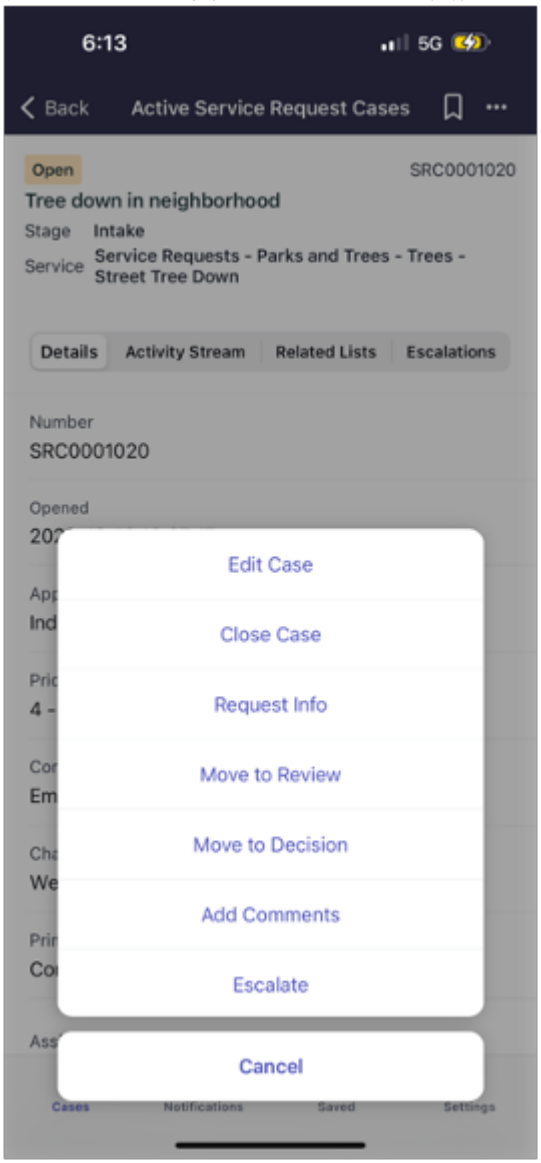
自動翻訳

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

を選択してアクションのリストを表示し、[戻る] ボタンを選択してレコードリストに戻ることができます。これらのアクションには次のものが含まれます。

- ケースを編集する。
- ケースをクローズします。
- 構成員または連絡先に追加情報を要求します。
- ケースをレビューに移動する。
- ケースを意思決定に直接移動する。
- コメントを追加します。
- ケースをエスカレートしています。

次の例は、サービス要求ケースに対して実行できるアクションのリストを示していま



す。

モバイルエージェント アプリのエージェントタスクの詳細については、「モバイルエージェントを使用したエージェントタスクの実行」を参照してください。

自動翻訳

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

の情報要求ケースカード モバイルエージェント

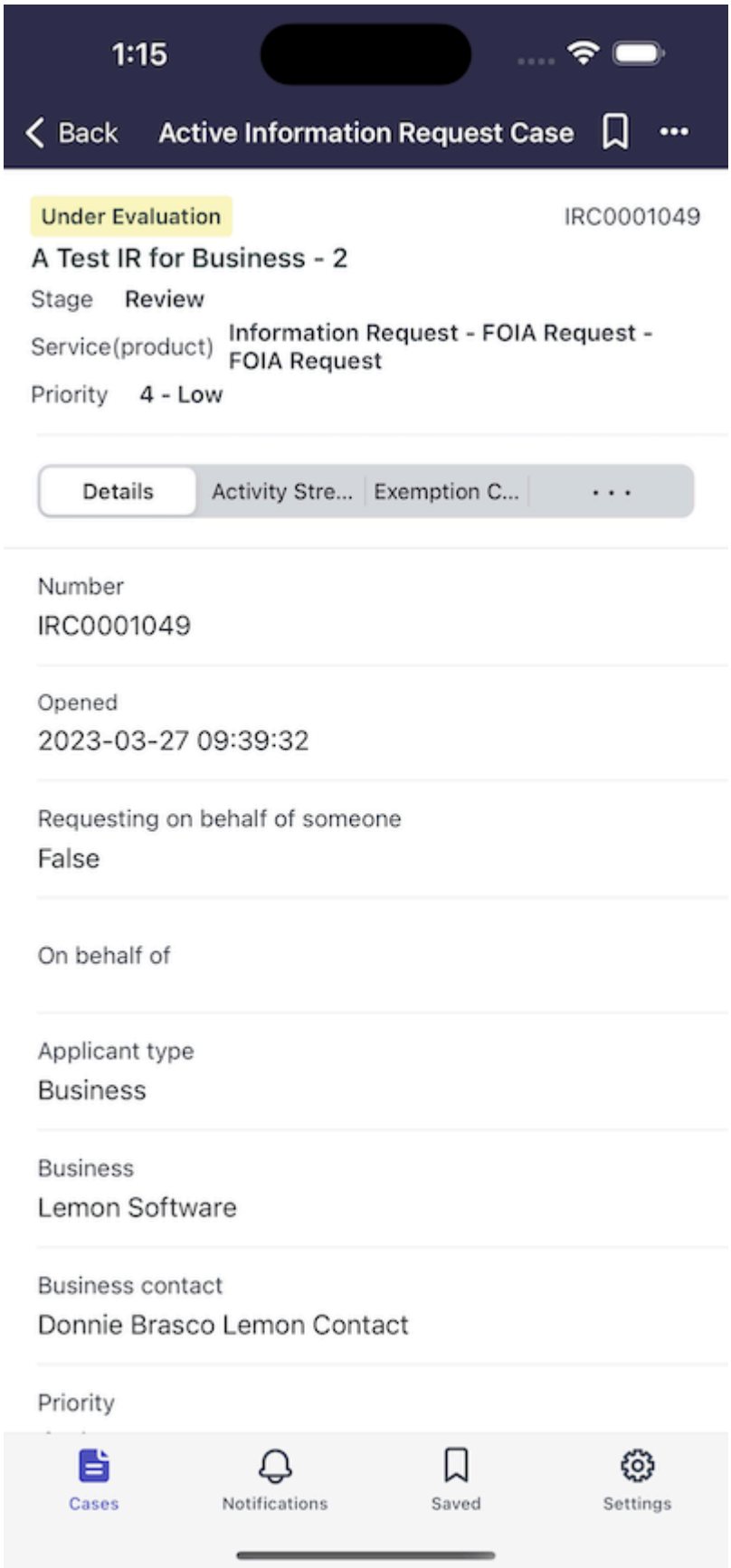
モバイルエージェントのケースカードには、CSM 構成可能ワークスペースでケースを表示している場合と同様の情報が表示されます。情報要求ケースフィールドとその説明の完全なリストについては、「 情報要求ケースフォーム」を参照してください。

次の例は、ケースの詳細カードビューを示しています。このビューでは、ケース番号、ケースのオープン日、アプリケーションタイプ、優先度、連絡先、チャネル、プライマリ目的、およびケースに割り当てられている機関を確認できます。

自動翻訳

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

モバイルエージェント 情報要求ケース詳細カード



自動翻訳

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

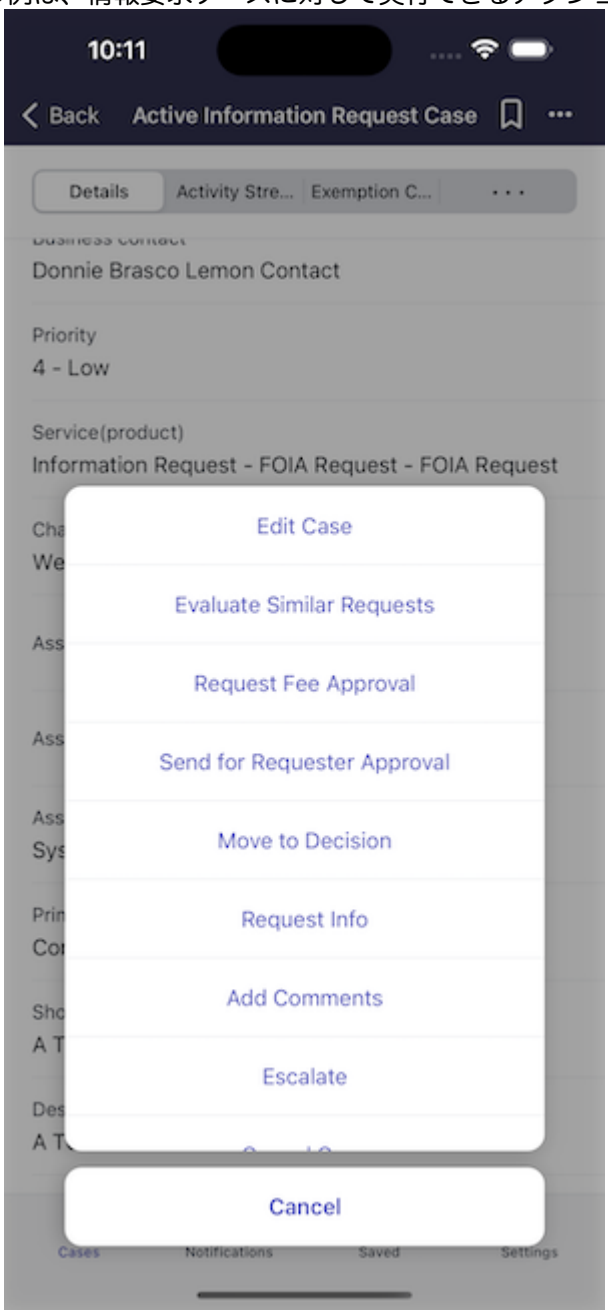
エージェントは、ケースカード内から モバイルエージェント の情報要求ケースに対していくつかのアクションを実行できます。ケース詳細ビューで、[その他のアクション] アイコン (を選択してアクションのリストを表示し、[戻る] ボタンを選択してレコードリストに戻ることができます。これらのアクションには次のものが含まれます。

- ケースを編集する。
- ケースをクローズします。
- 要求者に追加情報を要求しています。
- 手数料承認を要求します。
- 類似の情報要求を評価します。
- ケースを意思決定に直接移動する。
- コメントを追加します。
- ケースをエスカレートしています。

自動翻訳

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

次の例は、情報要求ケースに対して実行できるアクションのリストを示していま



す。

モバイルエージェント内のエージェントタスクの詳細については、「モバイルエージェントを使用したエージェントタスクの実行」を参照してください。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、次のタブが含まれています。

ケース

メインケースページを表示します。このアプレットランチャーを使用して、ケース管理機能にアクセスします。

保存済み

保存されたケースまたはケースリストを表示します。

設定

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

モバイルアプリケーションの設定を管理します。

の関連リスト モバイルエージェント

次のテーブルにリストされている関連リストには、ケースの詳細内からアクセスできます。

モバイルエージェントアプリケーションの関連リスト

関連リスト	説明
作業指示	このケースに対して作成された作業指示書のリスト。作業指示を表示するには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) をインストールする必要があります。
ケースタスク	ケースタスクのリストを表示します。このリストのケースタスクについて、次の情報を表示できます。 • ステータス • 番号 • 件名 • 担当者 • 優先度
SLA	ケースのサービスレベルアグリーメント (SLA) のリストを表示します。この関連リストには、SLA に関する次の情報が含まれています。 • タスク • SLA ステージ • SLA 定義 • 実際の経過割合 (%) • 実経過時間
ブロックされているタスク	このケースに対して作成されたブロッキングタスクのリスト。ブロッキングタスクは、ケースの解決に向けて進行するのを妨げるものです。
関係者	ケースに追加された関係者 (連絡先や構成員など) のリスト。
関連ケース	ケースの関連ケースのリストを表示します。このリストに含まれている関連ケースについて、次の情報を表示できます。 • ケース番号 • 状況 • 簡単な説明 • 連絡先

自動翻訳

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

モバイルエージェントアプリケーションの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	関連するケースまたは子ケースを選択すると、ケースフォームに追加の詳細が表示されます。
添付されたナレッジ	ケースの解決策案として添付されたナレッジ記事。
ドキュメント	ケースの添付ドキュメントのリスト。

モバイルエージェントを使用したエージェントタスクの実行

行政サービスエージェントは、 モバイルエージェントを使用してケースを管理し、モバイルデバイスでリアルタイムの更新情報を受け取ることができます。

モバイルエージェントを使用すると、いつでもどこでもモバイルデバイスから定期的なアクションと承認を実行できます。次の表では、 モバイルエージェント

サービス要求ケースをトリアージするか、情報要求を実行するか。

行政サービスエージェントのタスク

エージェントタスク	ステップ
ケースの表示	ケースの詳細を表示し、変更を加えたりアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。 **1.** 下部のナビゲーションバーで、[ケース] を選択します。 **2.** [新規] を選択してケースを作成するか、[アクティブ] を選択してアクティブなサービス要求ケースのリストを表示します。 **3.** 詳細を表示するケースを選択します。 **4.** 変更を加えたり、他のアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。その場合は、この表のいずれかのタスクを実行します。 モバイルエージェントでのケースの表示の詳細については、「行政サービス要求を追跡する ServiceNow モバイルエージェント アプリを使用」を参照してください。
ケースを編集する	**1.** [サービス要求] リストから、ケースを開きます。 **2.** その他のアクションアイコン (•••) をタップし、「 ケースを編集」を選択します。 ケースフィールドの詳細については、「 サービス 要求 ケースフォーム」を参照してください。

自動翻訳

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

行政サービスエージェントのタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
ケースにコメントを追加する	**1.** [サービス要求] リストから、ケースを開きます。 **2.** その他のアクションアイコン(をタップし、「コメントを追加」を選択します。 **3.** [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに、ケースに関する作業メモまたはコメントを追加します。 アクティビティストリーム関連リストからコメントを追加することもできます。詳細については、「でアクティビティストリームを使用するモバイルエージェント」を参照してください。
ケースのソリューションを提案する	**1.** [その他のアクション] アイコン (をタップし、[ソリューションを提案] を選択します。 **2.** [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、ケースを解決するためのソリューションとして提案するコードとメモを追加し、[送信] を選択します。
追加情報の要求	**1.** [その他のアクション] アイコン (をタップし、[情報を要求] を選択します。 **2.** [追加コメント] フィールドに、要求に関するコメントを追加します。
ケースをエスカレートする	**1.** [その他のアクション] アイコン (をタップし、[エスカレート] を選択します。 **2.** [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
エスカレーションの表示	**1.** アプレットランチャーから、[エスカレーション] アプレットを選択します。 **2.** そのケースのエスカレーションのリストを表示します (存在する場合)。
ケースのクローズ	**1.** その他のアクションアイコン (をタップし、「 ケースのクローズ」を選択します。 **2.** [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、ケースの解決方法に関するコードとメモを入力します。

自動翻訳

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

情報要求エージェントタスク

エージェントタスク	ステップ
ケースの表示	ケースの詳細を表示し、変更を加えたりアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。 1. 下部のナビゲーションバーで、[ケース] を選択します。 2. [新規] を選択してケースを作成するか、[アクティブ] を選択してアクティブなサービス要求ケースのリストを表示します。 3. 詳細を表示するケースを選択します。 4. 変更を加えたり、他のアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。その場合は、この表のいずれかのタスクを実行します。 モバイルエージェントでのケースの表示の詳細については、「で情報要求を追跡する モバイルエージェント」を参照してください。
ケースを編集する	1. [情報要求] リストから、ケースを開きます。 2. その他のアクションアイコン (••• をタップし、「 ケースを編集」を選択します。 ケースフィールドの詳細については、「 情報要求ケースフォーム」を参照してください。
ケースにコメントを追加する	1. [情報要求] リストから、ケースを開きます。 2. その他のアクションアイコン(••• をタップし、「コメントを追加」を選択します。 3. [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに、ケースに関する作業メモまたはコメントを追加します。 アクティビティストリーム関連リストからコメントを追加することもできます。詳細については、「でアクティビティストリームを使用する モバイルエージェント」を参照してください。
ケースのソリューションを提案する	1. [その他のアクション] アイコン (••• をタップし、[ソリューションを提案] を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、ケースを解決するためのソリューションとして提案するコードとメモを追加し、[送信] を選択します。

自動翻訳

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

情報要求エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
追加情報の要求	1. [その他のアクション] アイコン (をタップし、[情報を要求] を選択します。 2. [追加コメント] フィールドに、要求に関するコメントを追加します。
ケースをエスカレートする	1. [その他のアクション] アイコン (をタップし、[エスカレート] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
エスカレーションの表示	1. アプレットランチャーから、[エスカレーション] アプレットを選択します。 2. そのケースのエスカレーションのリストを表示します (存在する場合)。
類似の要求を評価	1. その他のアクションアイコン (をタップし、「 類似の要求を評価する」を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
要求者の承認用に送信	1. その他のアクションアイコン (をタップし、「要求者の承認用に送信」を選択します。 2. [要求者の承認用に送信] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
手数料の承認を要求	1. [その他のアクション] アイコン (をタップし、[手数料の承認を要求] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
免除チェックリストを表示	1. アプレットランチャーから、[例外チェックリスト] アプレットを選択します。 2. 情報公開法 (FOIA) または公記録法に基づく免除のリストを確認し、該当する場合は 1 つ以上の免除を選択します。

自動翻訳

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

情報要求エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
ケースのクローズ	1. その他のアクションアイコン ( ) をタップし、「 ケースのクローズ」を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、ケースの解決方法に関するコードとメモを入力します。
ケースのキャンセル	その他のアクションアイコン ( ) をタップし、「 ケースをキャンセル」を選択します。

でアクティビティストリームを使用する モバイルエージェント

行政サービスエージェントは、 モバイルエージェントのケースカード内からアクティビティストリームにアクセスできます。また、要求者とコミュニケーションを取り、レコードの作業に関する内部メモを作成することもできます。つまり、情報をより効率的に中継および追跡できます。

アクティビティストリームの使用

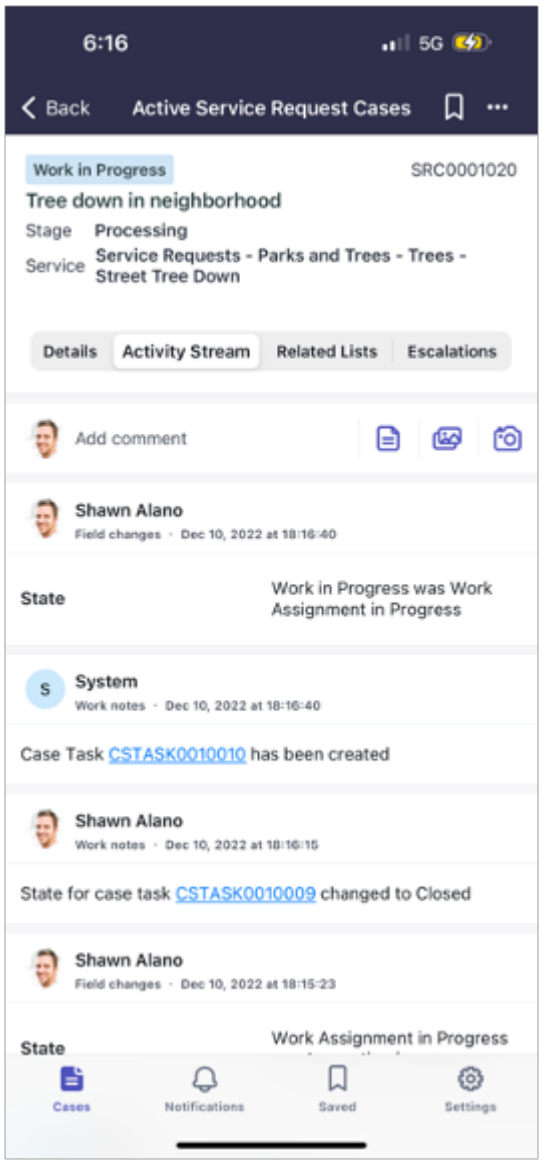
エージェントは、アクティビティストリームを使用して構成員とコミュニケーションを取り、レコードの情報を追跡することができます。アクティビティストリームにアクセスするには、アクティビティストリーム関連リストを選択します。

次の例は、 モバイルエージェント内のレコードのアクティビティ情報ビューを示しています。

自動翻訳

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

モバイルエージェント アクティビティストリーム



モバイルアクティビティストリームのエージェントタスク

次の表に、 モバイルエージェントのアクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースのコメント、添付ファイル、またはケースタスクの表示	アクティビティストリームセクションをスクロールして、サービスまたは情報要求ケースに関連付けられているすべてのコメント、添付ファイル、ケースタスクを表示します。
作業メモまたはコメントを追加する	**1.** [コメントを追加] を選択します。 **2.** [作成] セクションで、テキストフィールドに情報を追加します。

自動翻訳

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

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	3. (オプション)コメントまたは作業メモを公開するには、このチェックボックスをオンにします。 **4.** [**Post** (投稿)] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開で、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
写真または添付ファイルを追加	• ドキュメントアイコン (を選択して、ケースにドキュメントを添付します。 • カメラを選択します。 カメラアイコン ケースに添付する写真を撮影します。 • ギャラリーアイコン (を選択して、既存の写真をケースに添付します。

行政サービス要求を追跡する **ServiceNow** モバイルエージェント アプリを使用

ServiceNow モバイルエージェント アプリを使用して、自分にアサインされたすべてのサービス要求の詳細を追跡して表示します。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて

モバイルエージェントアプリケーションでケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- ケース番号、優先度、ステータスなどのケースの詳細。
- ユーザーと行政サービスエージェント間のインタラクションのレコード。
- ソリューションの承認や却下など、ユーザーが実行する必要があるアクション。
- 添付ファイル。

手順

1. ServiceNow モバイルエージェント アプリを開きます。

2. [自分のケース] で、次の表アプレットのいずれかを選択します。

サービス要求アプレットのリスト

アプレット	説明
新しいサービス要求ケース	エージェントが [新規] ステータスでアクセスできるすべてのサービス要求ケース。

自動翻訳

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

アプレット	説明
アクティブなサービス要求ケース	エージェントがアクセスできる、まだ解決またはキャンセルされていないすべてのサービス要求ケース。これらのケースオープン、情報待ち、または解決済み状況可能性があります。

3. 詳細を表示するサービス要求ケースを選択します。
   サービス要求ケースフィールドの詳細については、「 サービス 要求 ケースフォーム」を参照してください。

で情報要求を追跡する モバイルエージェント

モバイルデバイスの モバイルエージェント を使用して、自分にアサインされているすべての情報要求の詳細を追跡および表示します。

始める前に
必要なロール:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて
モバイルエージェントアプリでケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- ケース番号、優先度、ステータスなどのケースの詳細。
- ユーザーと情報要求ケースエージェント間のインタラクションのレコード。
- ケースの結果の承認や却下など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- 添付ファイル。

手順

1. ServiceNow モバイルエージェントを開きます。
2. [自分のケース] で、次の表のいずれかのアプレットを選択します。

情報要求アプレットリスト

アプレット	説明
新しい情報要求ケース	エージェントが [新規] ステータスでアクセスできるすべての情報要求ケース。
アクティブな情報要求ケース	エージェントがアクセスできるすべての情報要求ケースが解決またはキャンセルされていません。これらのケースは、[オープン]、[情報待ち]、または [解決済み] 状況である可能性があります。

3. 詳細を表示する情報要求ケースを選択します。
   情報要求ケースフィールドの詳細については、「 情報要求ケースフォーム」を参照してください。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の使用

エージェントロールを持っている場合は、 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションを使用してケースの詳細を要約し、ケースの解決メモを生成できます。

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

自動翻訳

ケースのコンテキストをすばやく理解できるように、ケースの詳細を要約します。これらのサマリーは、エージェントと構成員間の複数の会話を含む、長期にわたるケースや複雑なケースに役立ちます。

ケース解決メモを生成して、ケースをより迅速にまとめることができます。構成員にソリューションを提案したり、アプリケーションに関する決定を伝えたりする準備ができたら、この機能で解決メモを生成して [ケース] フォームに追加できます。解決メモは、同様の問題やケースに遭遇する可能性のある他のエージェントに、ケースの解決に関するコンテキストも提供します。

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションのチャット要約スキルを使用して、仮想エージェントチャット履歴とライブエージェントと顧客間のチャット会話のサマリーを生成します。

CSM ワークスペースの Now Assist AI 検索プラグインを使用して、複数の KB からの情報を統合および要約し、関連する回答を会話形式で提供します。このスキルは、CSM ワークスペースの検索に対して、AI が生成した回答または AI が選択したアクション可能な回答を提供し、考えられる結果のリストを 1 回の会話の結果に置き換えることができます。

スキル

PSDS 向け Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれています。このスキルにより、エージェントはケースのコンテキストを理解して、構成員に解決策を提案したり、申請を迅速に承認したりできるようになります。

ケースの要約

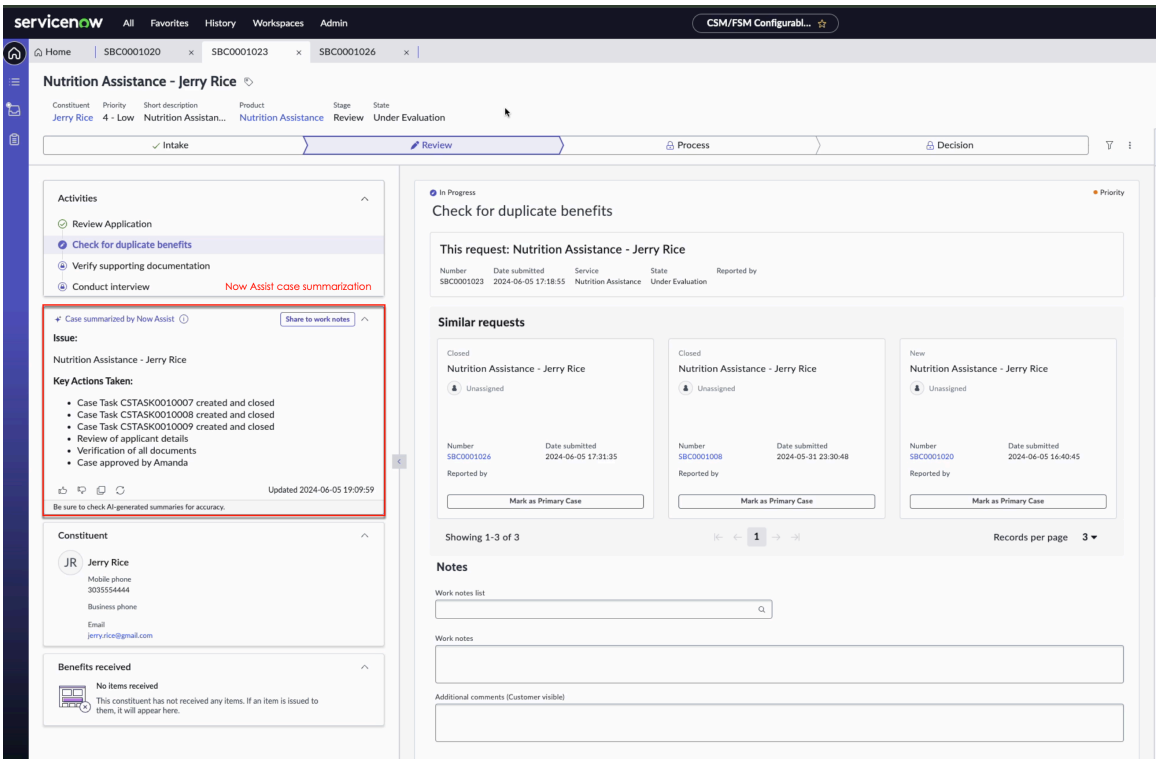
問題や実行されたアクションなど、公共サービスケースのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成してケースコンテキストを理解し、ケースの最新の更新を含むようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

ケースの要約スキルは、ケースのサマリーを生成し、アクティビティストリームの上に表示します。サマリーには、エージェントが次のケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- Description (説明)
- Work notes (作業メモ)
- 追加コメント
- 電子メール
- サービスレベルアグリーメント (SLA)

自動翻訳

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



チャットの要約

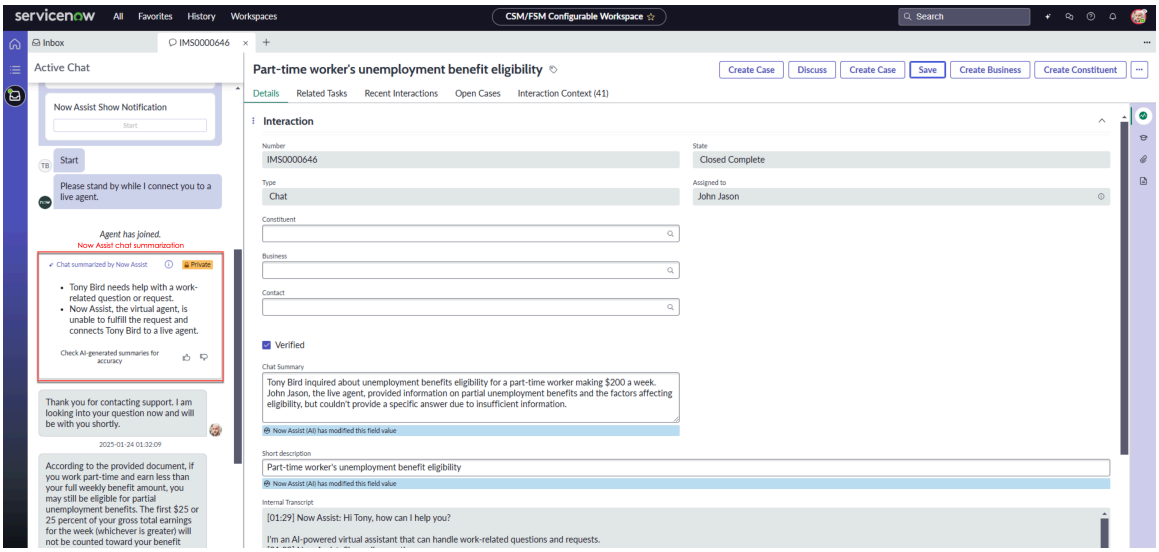
顧客の 仮想エージェント チャット履歴の概要、ライブエージェントチャット履歴、インタラクション履歴をエージェントに提供します。エージェントは、次のサマリーを表示または作成できます。

- 仮想エージェント チャットハンドオフサマリー：仮想エージェント がライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、ライブエージェントとやり取りする前に、顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- ライブエージェントからラブエージェントへのハンドオフサマリー：ライブエージェントが別のライブエージェント☒チャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、別のライブエージェントに引き継ぐ前に、 顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- クイックアクションサマリー：エージェントが [アクティブなチャット] ウィンドウで /summarize クイックアクションを使用すると、サマリーを提供します。
- チャットの最終作業サマリー：ライブエージェントが顧客とのチャットを終了するときに、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドに入力されます。

> **注:**
> インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

自動翻訳

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



解決メモ生成

エージェントは、ケースの解決メモを生成し、構成員または申請者に解決策を提案して、ケースレコードに情報を追加できます。

解決メモ生成スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、構成員に解決策を提案したり、応募者に決定を伝えたりする前に、解決コードを選択し、解決メモのテキストを確認できます。

> **注:**
> 解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

関連情報

Now Assist

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assistのインストールと構成

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の使用

を使用したチャット会話の要約 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist のチャット要約スキルを使用して、仮想エージェントチャット履歴とライブエージェントと顧客間のチャット会話のサマリーを生成します。

このタスクについて
エージェントは、 Now LLMを活用したチャットの要約を利用して、チャットのライフサイクル全体を通じて、仮想エージェントのやり取り、ライブエージェントへの転送、エージェント間の複数の引き継ぎを伴うサポートの問題についてコンテキストを理解できます。

仮想エージェントの会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションが受信ボックスに表示されます。インタラクションを受け入れると、仮想エージェントの会話の要約が生成されます。問題を解決するために、要求者に詳細情報を要求することができます。

また、チャットの終了前または終了後にさらにトラブルシューティングを行うために、チャット終了時またはインシデント作成時にチャットインタラクションを要約することもできます。サマリーには、仮想エージェントの会話を含むハンドオフのすべてのポイントが含まれており、インタラクションのコンテキストをユーザーや参照する可能性がある他のエージェントに提供します。

チャット要約スキルを使用すると、次のアクションを実行できます。

自動翻訳

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

- 仮想エージェント のチャット履歴を要約し、顧客がライブエージェントとやり取りする前に顧客が取ったアクションのサマリーを提供します。
- ライブエージェントが別のライブエージェントに通話を引き継ぎ、顧客が新しいエージェントとやり取りする前に、顧客が実行したアクションを含む、ライブエージェントと顧客間のチャット履歴を要約します。
- /summarize クイックアクションを使用して、会話中の任意の時点でチャットを要約します。
- チャットが別のライブエージェントに渡されたとき、またはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間のチャットを要約します。

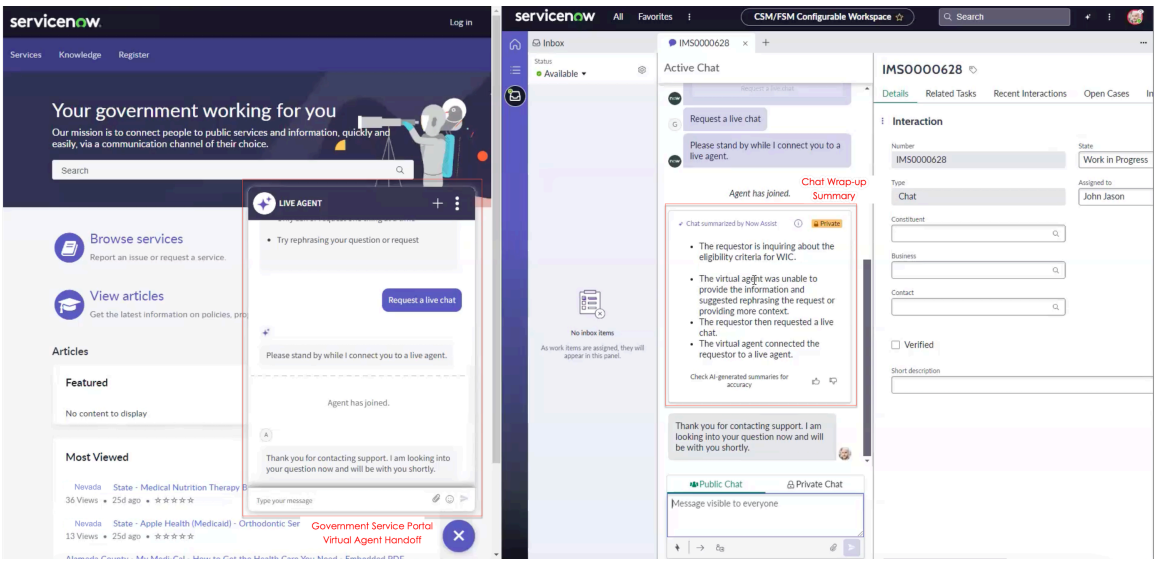
注:
Now Assist パネルからオンデマンドでチャットサマリーを生成することもできます。. 詳細については、「」を参照してください。

チャット要約スキルは、チャットが終了すると、インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドを更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ワークスペース > *CSM* 構成可能ワークスペース.
2. CSM 構成可能ワークスペース で、受信箱からチャットを開きます。
   チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウにインライン要約を自動的に作成します。このサマリーには、構成員の問題、仮想エージェントとのインタラクション、および構成員がライブエージェントとやり取りする前に行ったアクションが含まれます。このサマリーは [アクティブなチャット] ウィンドウに表示され、 Now Assist アイコン (✦ と **AI** チャットサマリー ラベルで識別されます。



3. オプション: サマリーカードの役に立ったアイコン (👍) または役に立たなかったアイコン (👎) を選択して、チャットサマリーについてのフィードバックを提供します。
   このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。
4. 顧客とチャットして、質問または問題に関する追加の詳細を取得します。

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

自動翻訳

たとえば、応募者が福利厚生プログラムに応募している場合、その応募者が仮想エージェントに提供した内容から追加の情報を収集する必要がある場合があります。

5. [アクティブなチャット] ウィンドウで、/summarize クイックアクションを使用して、顧客との会話中にチャットを要約します。
   チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウに追加のインライン要約を作成します。これは、長い会話や詳細な顧客との会話を要約する場合に便利です。
6. オプション: ライブエージェントからライブエージェントへの引き継ぎが有効になっている場合は、次の手順で、着信チャットを承認した後にチャットを別のエージェントに転送します。

   a. [エージェントに転送] アイコン エージェント を選択して、インタラクションを別のエージェントに転送します。

   b. 別のライブエージェントの名前を選択します。

   c. 2 番目のライブエージェントが [承認] を選択してチャットに参加します。
   会話がライブエージェントから別のライブエージェントに移行されるときに、別のチャットサマリーが作成されます。

7. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
   チャット要約スキルは、チャットが終了すると、インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドを更新します。

   注:
   インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

8. [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認して正確性を確認し、必要な修正を行います。
9. [**Save** (保存)] をクリックする。

を使用したケースの要約 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

ケースレコードで選択したフィールドからサマリーを生成すると、 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist アプリケーションでケースの要約スキルを使用してケースのコンテキストをすばやく理解できるようになります。

このタスクについて

行政サービスエージェントは、 Now LLMを活用したケースの要約を活用して、ケースのライフサイクル全体を通じて構成員の問題をコンテキストで把握できます。ケースの要約スキルは、作業メモ、コメント、およびその他のケースデータから重要な詳細を抽出する有益なサマリーを自動生成します。これにより、エージェントはケースをより迅速に解決できます。

ケースの要約コンポーネントは、プレイブックページテンプレートのアクティビティピッカーコンポーネントの下に表示され、デフォルトでは折りたたまれています。エージェントが [要約 **(Summarize)]** を選択してケースサマリーを生成すると、コンポーネントが展開され、問題の説明、実行されたアクション、次のステップなどのサマリー情報が表示されます。長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロール バーを使用してコンテンツを表示します。

チャット要約スキルを使用すると、次のアクションを実行できます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。

自動翻訳

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

- [作業メモに共有] ポップアップダイアログでサマリーテキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
- ポップアップダイアログで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。

- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

サマリーを生成した後、次のことができます。

- サマリー情報を確認し、必要に応じて編集します。
- 生成されたサマリーに関するフィードバックを提供します。
- サマリー情報をケース作業メモに追加します。
- サマリー情報をクリップボードにコピーします。

注:
Now Assist パネルからオンデマンドでケースサマリーを生成することもできます。詳細については、「」を参照してください。

始める前に
必要なロール：admin

手順

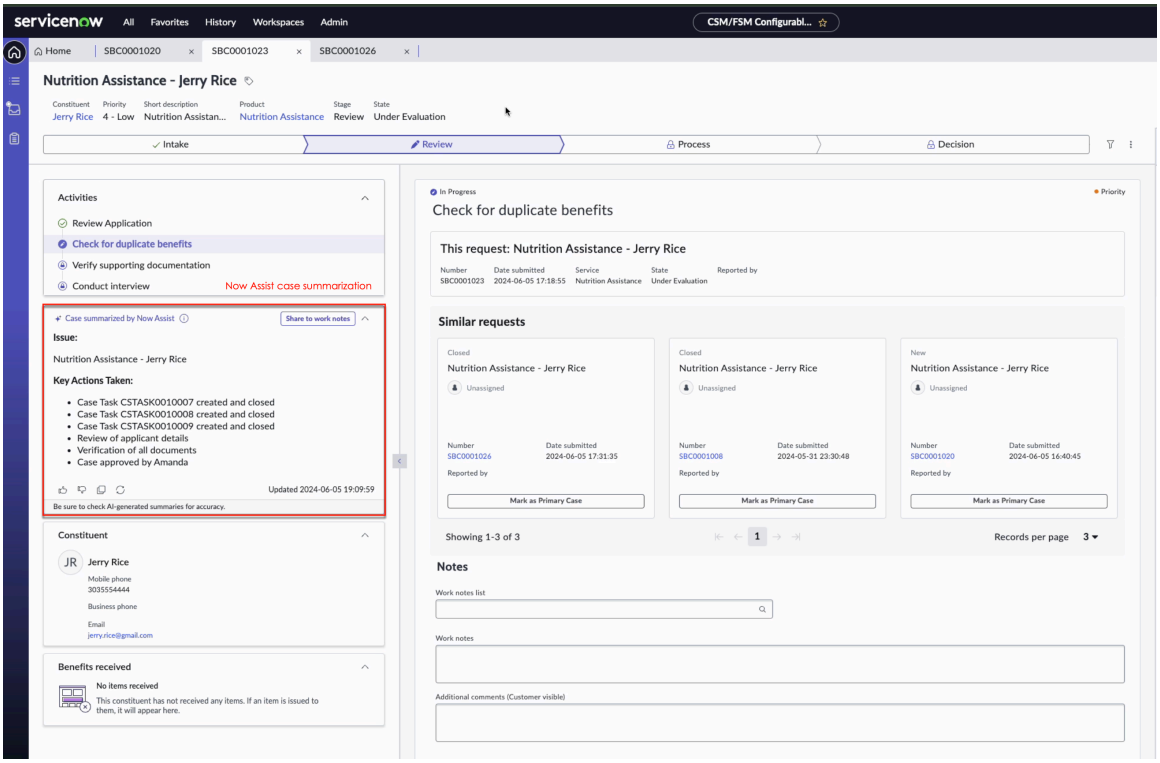
1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動して、行政サービスケースを開きます。
2. Now Assist コンポーネントによるケースサマリーで、[要約 **(Summarize)]** を選択します。

注:
Now Assist コンポーネントによるケースサマリーは、構成員カードの上に表示されます。サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まりきらない長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロールバーを使用して残りのコンテンツを表示します。

自動翻訳

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

ケースサマリーを含むケースレコード



3. オプション: ケースの要約が完了したら、ケース作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

での **AI** 検索の使用 公共機関デジタルサービス **(PSDS)** 向け **Now Assist**

エージェントは、 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の AI 検索機能を使用して、1 回の Q&A で情報を検索できます。

AI 検索アプリケーションのNow Assistは、Now LLM サービスを使用して、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル検索で見つかったナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。このアプリケーションを使用すると、エージェントはナレッジベースから関連コンテンツを取得し、簡潔な回答を生成することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。詳細については、「Now Assist in AI Search」を参照してください。

法律の要約

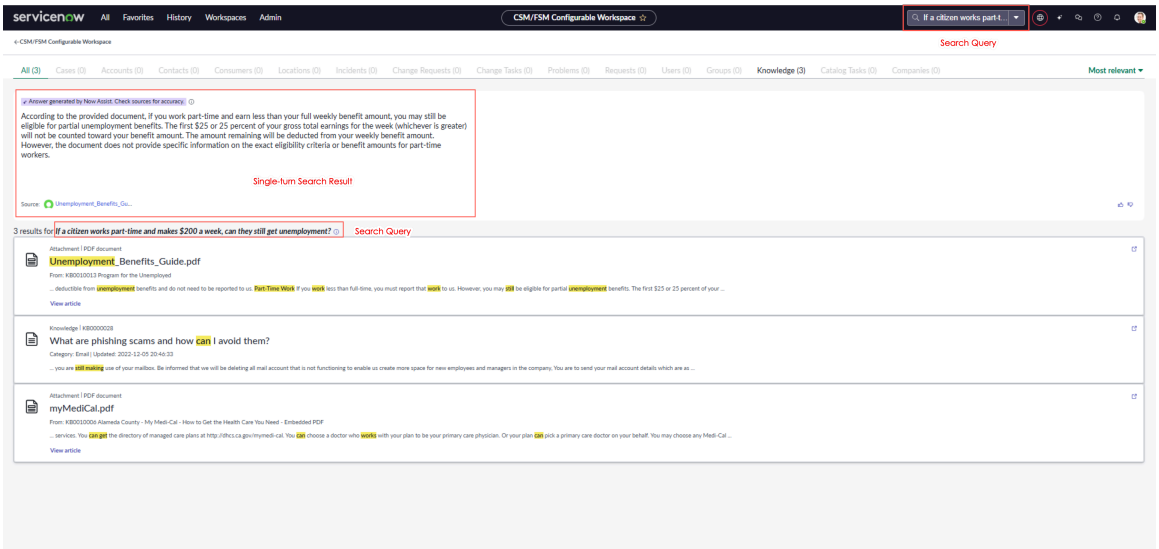
CSM ワークスペース向け Now Assist AI 検索プラグインは、複数のナレッジベースからの情報を統合して要約し、AI が生成した、または AI が選択した関連性のある実用的な回答を会話形式で検索クエリに提供します。

エージェントは AI 検索を使用して、 CSM 構成可能ワークスペースの検索バーに直接クエリを提示できます。これにより、1 つ以上のナレッジベースからコンテンツを解析および要約することで、質問に対する回答が生成されます。このシングルターンの会話型検索結果は、一致候補の長いリストを置き換えるものであり、エージェントが顧客に応答する前に関連コンテンツのサマリーを確認できるため、エージェントの応答の精度と関連性を向上させるのに役立ちます。

自動翻訳

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

の生成 **AI Q&A CSM** 構成可能ワークスペース



検索構成

検索アプリケーション構成では、Now Platform アプリケーションでの検索に使用する検索エンジンと設定を指定します。**[CSM AIS]** 構成可能ワークスペース検索構成検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリで提供されます。この構成にアクセスするには、次に移動します: **AI** 検索**>**検索エクスペリエンス**>**検索アプリケーション。

アドミンは、 公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist の検索アプリケーション構成内で検索プロファイルをカスタマイズすることで、Now Assist AI 検索がデータのインデックスを作成するソーステーブルとナレッジベースを定義してカスタマイズできます。

検索アプリケーション構成の詳細については、「 Search application configurations 」を参照してください。公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist で使用するために AI 検索を設定およびカスタマイズする方法の詳細については、「を使用した AI 検索の有効化と構成 PSDS 向け Now Assist」を参照してください。

公共機関デジタルサービス のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には、他の Now Platform 製品とともに使用するために、パッケージ化された プラットフォームアナリティクス のコンテンツが含まれています。 この プラットフォームアナリティクスソリューション は、有権者に提供される行政サービスを測定するための KPI とベンチマークを提供します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- プラットフォームアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

関連情報

アナリティクスおよびレポートのソリューション

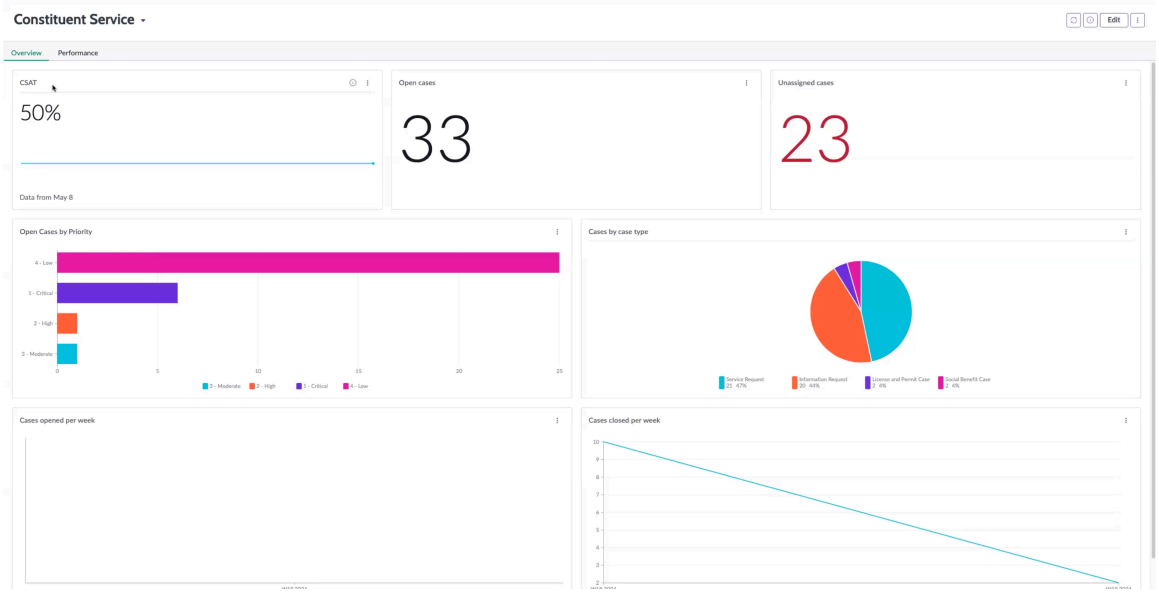
自動翻訳

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

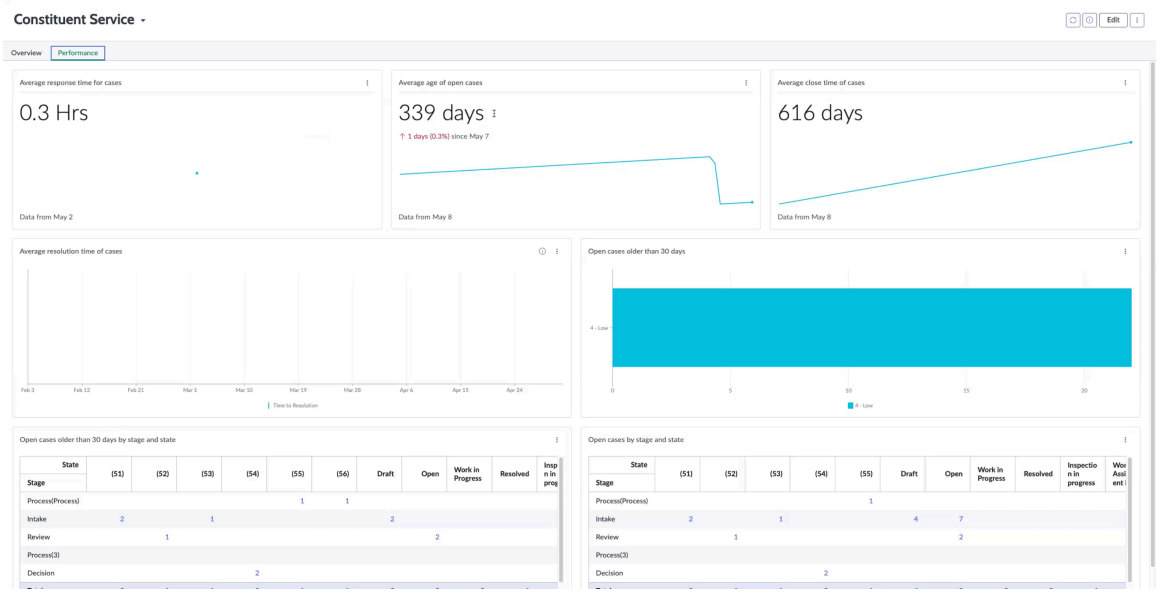
構成員サービス ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、市民サービスの健全性を監視し、行政のケースの処理効率に関するインサイトを得て、提供されるサービスの全体的なパフォーマンスを評価します。

構成員サービスダッシュボードの [概要] タブ



構成員サービスダッシュボードの [パフォーマンス] タブ



必要な **Now Platform** ロール

- sn_gsm.constituent_agent:ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_gsm.constituent_admin。ダッシュボードの編集に必要です。

構成員サービスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 **All** (すべて) > **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ライブラリ > ダッシュボード.

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

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

構成員サービスダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アドミンまたはエージェント	構成員のケースを作成および監視して、ケースの解決を促進し、顧客満足度を高めます。次の操作を行います。 • 一定期間オープンになっているケースを追跡します。 • 特定のタイプのサービスタイプのケース数を監視します。 • サービスタイプごとにケースの平均クローズ所要時間をレビューします。 • 特定のサービスタイプのケースの詳細にドリルダウンします。
行政サービスマネージャー	行政サービスの健全性を監視します。ケースの解決を追跡して、サービスデリバリプロセスとエージェントのパフォーマンスを改善します。

インジケーター

ケースの平均応答時間

エージェントが新しい行政ケースに対応する平均時間。このスコアは、[[GSM-最初の応答時間の合計期間]] / [[GSM-応答ケースの数]] の計算式で算出されます。

GSM：オープンケースの数

日ごとに作成されるオープンケースの数。

GSM：CSAT

調査結果に基づく顧客満足度スコア。スコアは、[[満足している顧客 (CSAT) の GSM_Number]] / [[CSAT サーベイの回答者のGSM_Number]] * 100 の計算式を使用して算出されます。

GSM:ケースの平均クローズ所要時間

ケースをクローズするまでの平均日数。このスコアは、[[GSM-クローズ済みケースの合計期間]] / [[GSM-クローズ済みケースの数]] / 24の計算式を使用して算出されます。

GSM：オープンケースの平均経過時間

ケースがオープン状態である平均日数。スコアは、[[GSM-オープンケースの合計経過時間]] / [[GSM-オープンケースの数]] / 24 の計算式を使用して算出されます。

ケースの平均解決時間

ケースを解決するまでの平均日数。スコアは、[[解決済みのケースの期間 GSM_Summed]] / [[解決済みのケースのGSM_Number]] / 24 の計算式を使用して算出されます。

GSM：ケース平均応答時間

自動翻訳

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

エージェントがケースに応答する平均時間。スコアは、[[GSM-最初の応答時間の合計期間]]/[[GSM-応答ケースの数]] の計算式を使用して算出されます。

GSM：解決済みのケースの数

解決された行政ケースの日次カウント。このインジケーターの目標は、カウントを最大化することです。

GSM：クローズされたケースの数

クローズされたケースの日次カウント。

GSM：応答ケース数

エージェントが応答したケースの日次カウント。

次のインジケーターは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

- GSM:クローズされたケースの所要時間合計 (時間)
- GSM:最初の応答までの所要時間の合計 (時間)
- GSM：オープンケースの経過時間合計
- GSM:解決済みのケースの合計期間 (時間)

ブレークダウン

- GSM：アカウント
- GSM：経過時間
- GSM：アサイン先
- GSM：AssignmentGroup
- GSM：カテゴリ
- GSM：チャネル
- GSM：連絡先
- GSM：優先度
- GSM:製品
- GSM：状況

データの可視化

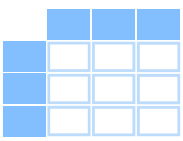
構成員サービスダッシュボード データの可視化

Title (役職)	タイプ	ソーステーブル	説明
ステージとステータス別の 30 日間より古いオープンケース	ピボット	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	1 か月以上経過したオープンケースのステージとステータス別に整理された詳細なサマリー。

自動翻訳

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

構成員サービスダッシュボード データの可視化 (続く)

Title (役職)	タイプ	ソーステーブル	説明
オープンケース	スコア 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	システム内の未解決の行政ケースの合計数。
週あたりのオープンされたケース	線 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	オープンされた新規行政ケースの週次傾向。
30 日間より古いオープンケース	水平バー	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	30 日以上経過した政府のオープンケースの分布。
未アサインのケース	スコア 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	まだエージェントにアサインされていない行政ケースの合計数。
ケースタイプ別ケース	円グラフ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	ケースタイプ別の行政ケースの割合。
ステージとステータス別のオープンケース	ピボットテーブル 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	ステージと州別に整理された、未解決の行政ケースの詳細な要約。
週あたりのクローズされたケース	Line 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case] Line	エージェントによってクローズされた行政ケースの週次傾向。
優先度別のオープンケース	水平バー	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	未アサインの行政ケースの優先度別の分布。

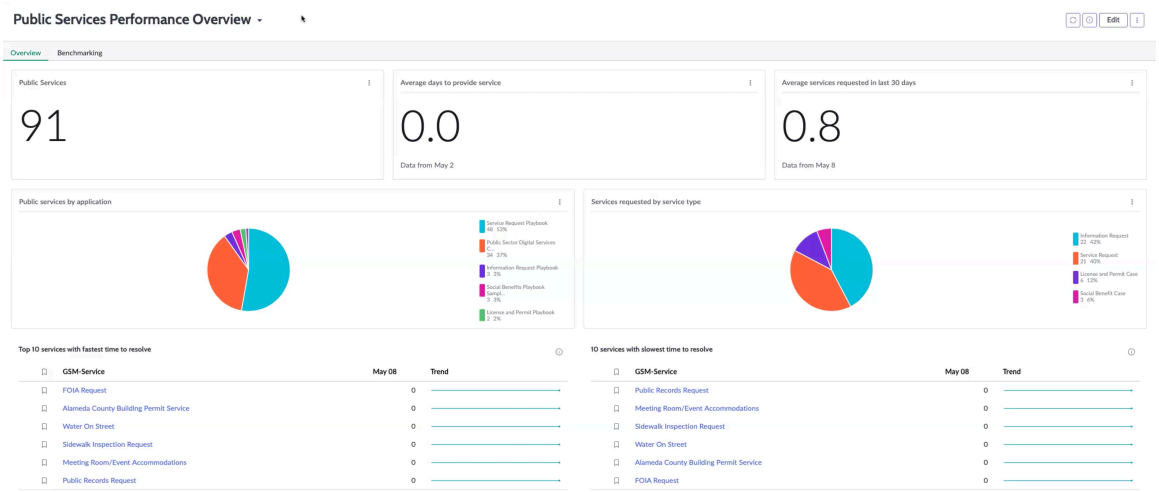
自動翻訳

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

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボードを使用して、構成員、企業、機関に提供され、構成員、企業、機関から要求された公共サービスの重要業績評価指標とデータの可視化を評価します。

公共サービスパフォーマンスの概要:[概要] タブ



公共サービスパフォーマンスの概要 - [ベンチマーク] タブ

必要な **Now Platform** ロール

- sn_gsm.service_offered_viewer。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_gsm.service_offered_admin。ダッシュボードの編集に必要です。

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 **All** (すべて) > **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ライブラリ > ダッシュボード > 公共サービスパフォーマンス概要.

自動翻訳

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

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード ユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アドミン	ベンチマーキング情報をレビューして、構成員、企業、機関に提供および要求された公共サービスを追跡します。
行政サービスマネージャー、サービスビューアー、および所有者	構成員、企業、および機関に提供および要請された公共サービスを監視します。次の操作を行います。 • サービス提供における短期および長期の傾向とパターンを観察します。 • ケースの解決、エージェントのパフォーマンス、およびサービスエクスペリエンスを向上させる機会を特定します。

インジケーター

GSM：要求されたサービスの行政ケース数

構成員、企業、および機関によって要求された行政サービスの日次数。

GSM：要求されたサービスの行政ケースの平均

構成員、企業、および機関によって要求されたサービスの行政ケースの日次平均。平均は、[[GSM-要求されたサービスの行政ケース数]]/30の計算式を使用して算出されます。

GSM：行政ケースの平均解決期間

行政ケースを解決するまでの平均日数。

GSM：サービスタイプ別の毎週提供されるサービスの平均数

サービスの種類別の、作業ごとに要求された行政サービスの平均数。カウントは、[[GSM-サービスタイプ別の平均サービス提供日数]]/7の計算式を使用して算出されます。

GSM：過去 365 日での行政ケースの平均解決期間

過去 12 か月間に行政ケースを解決するまでの平均日数。

GSM：サービスタイプ別に毎週要求されるサービスの平均数

サービスタイプ別の毎週要求される行政サービスの平均数。カウントは、[[GSM-サービスタイプ別に毎週要求されるサービスの数]]/7 の計算式を使用して算出されます。

GSM：サービスタイプ別に毎週要求されるサービスの数

サービスタイプ別の、毎週要求される行政サービスの平均数。毎日測定されます。

GSM：サービスタイプ別の平均サービス提供日数

毎週提供される行政サービスの数 (サービスのタイプ別)。毎日測定されます。

GSM：解決時間が最速/最短の行政サービス

解決時間が最短または最短の行政サービス。

自動翻訳

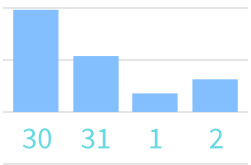
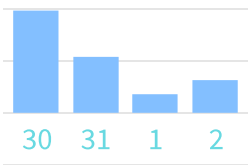
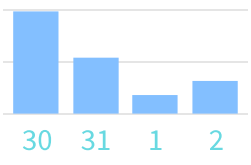
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

- GSM：AssignmentGroup
- GSM：行政.サービス提供.型
- GSM:製品
- GSM：状況

データの可視化

公共サービスパフォーマンスの概要ダッシュボード データの可視化

Title (役職)	タイプ	ソーステーブル	説明
過去 30 日間に要求された上位 10 件のサービス		行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	30 日間 (月次) 期間に要求された上位 10 件のサービス。
過去 7 日間に最もオープンケースが多い上位 10 件のサービス		行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	7 日間 (週次) 期間に要求されたサービスの上位 10 件。
過去 6 か月間に要求された上位 10 件のサービス		行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	6 か月間に要求された上位 10 件のサービス。
サービスタイプごとに要求されたサービス	グラフ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	構成員、企業、および機関によって要求された行政サービスの分布 (パーセンテージ)。

自動翻訳

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

公共サービスパフォーマンスの概要ダッシュボード データの可視化 (続く)

Title (役職)	タイプ	ソーステーブル	説明
公共サービス		サービス定義 [sn_case_type_selection]	システムで利用可能なすべての行政サービスの合計数。
アプリケーション別の公共サービス	グラフ	サービス定義 [sn_case_type_selection]	システムで利用可能な行政サービスの分布 (パーセンテージ)。

公共機関デジタルサービス 参照

参照トピックには、公共機関デジタルサービスに関する追加情報が記載されています。

参照情報	トピックへのリンク
公共機関デジタルサービス リストとフォーム	• 公共機関デジタルサービスコア ケースフォーム • 公共機関デジタルサービスコア プロファイル フォーム
公共機関デジタルサービス アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント	• 公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント • 公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール • のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス • [store-future: BEGIN review]とともにインストールされるデモデータ 公共機関デジタルサービス[End] • [store-future: BEGIN review]公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプラグイン[End] • 公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプロパティ

自動翻訳

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

参照情報	トピックへのリンク
データモデルとカタログトピック	• 公共機関デジタルサービスデータモデル • 公共機関デジタルサービス コアロール関係 • 行政サービスポータルサービスカタログリスト

公共機関デジタルサービスデータモデル

データモデルとロールの関係図を表示して、 公共機関デジタルサービス アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロールの関係を示し、 公共機関デジタルサービス アプリケーションの動作の全体像を示しています。

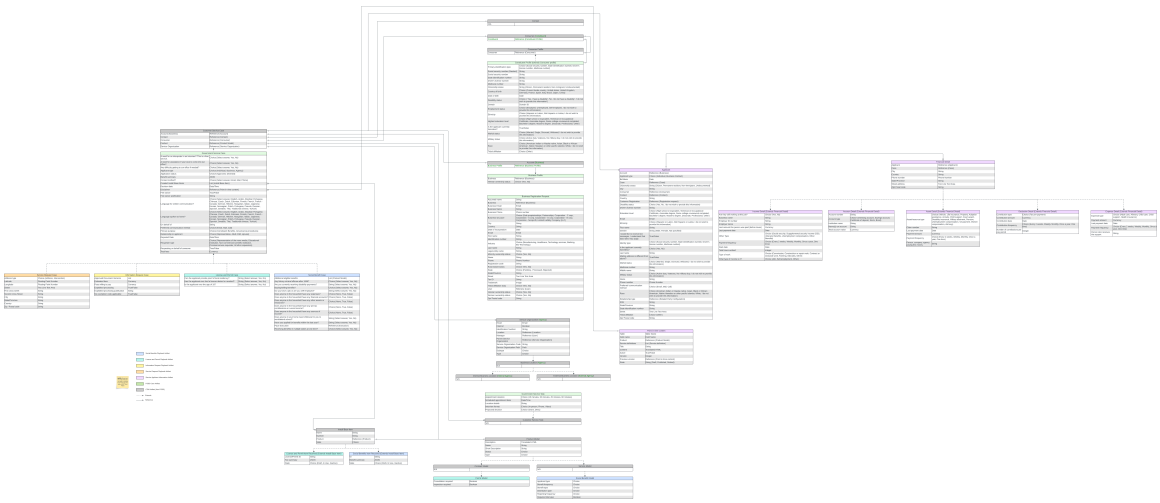
公共機関デジタルサービス データモデル

次の図は、公共機関デジタルサービスアプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。

公共機関デジタルサービスプラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。

拡張インストールベースデータモデルを使用して、ケース、機関の場所アイテム、およびすべてのインストールベースアイテムにアクセス (読み取りまたは更新) するための追加のロールを認定ユーザーに提供します。

注:
公共機関デジタルサービス v8.0 では、[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルが [サービス定義] テーブルに移行されました。行政サービスフォームのカテゴリ関連フィールドも削除され、[サービス提供パフォーマンスの概要] ダッシュボードのソーステーブルの親が再設定されました。詳細については、「でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

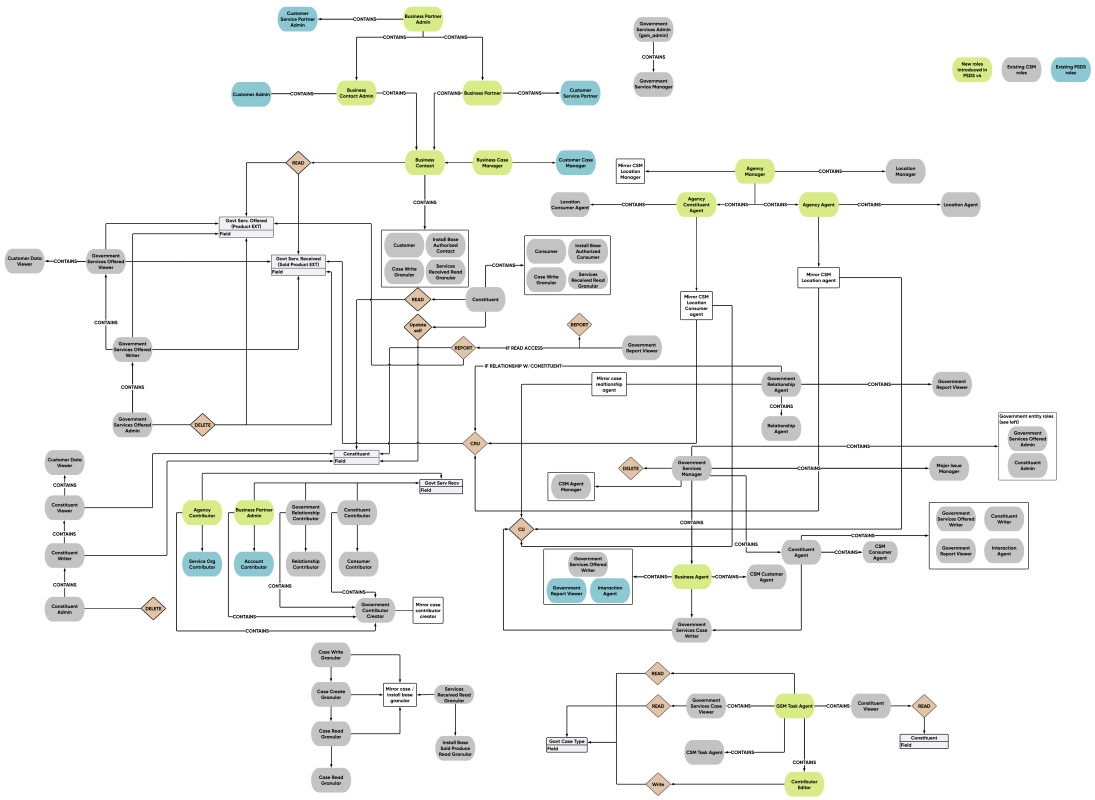


公共機関デジタルサービス コアロール関係

次の図は、 公共機関デジタルサービス アプリケーション内の主要なロール関係を示しています。この図を使用して、各ロールがアプリケーション内の他のロールとどのように関連しているかを理解してください。

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

コアロール関係



行政サービスポータルサービスカタログリスト

次のサービスは、行政サービスポータルで提供されるベースシステムの公共サービスカタログアイテムです。

これらのサービスは、登録ユーザーに対して自動的に表示されます。ユーザーがこれらのカタログアイテムのいずれかを使用して要求を送信すると、ケースが特定のビルド済み要求に自動的にマッピングされます。 。

機関が提供する (および Government サービスポータルサービスカタログに表示される) 公共サービスを設定およびカスタマイズする方法については、「 構成員、ビジネス、または機関のサービスの構成」を参照してください。

ユーザーはサービスカタログに移動し、次の表に示すカテゴリとサブカテゴリを使用してケースを作成できます。

公共サービス要求カタログアイテム

サービス要求カタログアイテム

カテゴリ	サブカテゴリ		説明
動物	N/A (該当なし)	攻撃的な動物	単に吠えたり走ったりしている動物ではなく、本当に攻撃的な動物を報告

自動翻訳

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

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		説明
		動物の虐待や養育放棄	負傷、虐待、養育放棄、またはそれらに該当せずとも危険な状態にある飼われている動物を報告します。
		負傷した動物	公道、公共の場、都市公園、電柱、電線、線路上で負傷または病気の非所有の動物がいれば報告してください。
		野生動物、野良動物、死んだ動物の拾い上げ	野生動物または野良の動物の死骸を公道の用地内から撤去することの報告および要求
住宅、ビル、および構造物	住宅	遺棄車両 (私有地)	占有されている私有地、使われていない私有地、および公共の空き地/区画に遺棄されている車両を報告します。
		住居査察、動物	占有されている私有地における動物の糞便、多数の動物、外来動物などの居住動物の問題を報告します。
		住居査察、防火	住宅地の賃貸物件における適切な防火設備 (消火器、非常口、煙警報器など) の損傷または欠落を報告
		住居査察、空き地	誰でも無頓着に立ち入ることができるようになっていて、地域社会にとっての危険を表す住宅地を報告します。
		違法チラシ	私有地に掲示/投函された違法チラシを報告します。
ゴミ、リサイクル、落書き	ゴミ	破損したゴミ箱の交換	破損したゴミ箱の交換要求を提出
		公共のゴミ箱の問題	空にする必要がある公共のゴミ箱を報告
		不法投棄	一夜のうちに現れた大量のゴミ袋やその他のもの、粗大ゴミ、もしくは建築資材、または

自動翻訳

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

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		説明
			車両からの投棄行為の目撃を報告
		住宅地のゴミ収集もれ	住宅地のゴミ収集もれを報告
	リサイクル	リサイクル収集もれ	居住地のリサイクル収集もれを報告
	グラフィティ	落書きの除去	私有財産または公共財産への落書きを報告
公園と木	公園	公園のゴミ箱	溢れているゴミ箱とその周りのゴミを公園緑地から撤去することを要求
		公園の維持管理	公園内または公園の構造物 (観覧席や展望台など) のメンテナンスを要求します。典型的な公園のメンテナンス要求には、敷地内のゴミ、バスケットボールの交換、テニス/バスケットボールコートの修理、フェンスの修理、ベンチの修理、石工作業、噴水の修理、その他の屋外の水漏れが含まれます。
	木	街路の倒木	交通または公共の安全に危険を及ぼす、街路樹からの緩んだ大枝または落下した大枝を報告
		街路樹の検分	撤去や剪定を必要とする可能性のある市街の樹木の検分を要求します。
		植樹の要求	自宅前の市道の緑地帯への植樹を要求します。
		樹木撤去の要求	公道にある枯れ木または病気の樹木を撤去するように要求します。
公共の安全	N/A (該当なし)	設備から出る騒音/雑音に関する苦情	空調、コンプレッサー、発電機、またはその他の産業用または商業用の設備から発生する過度の騒音/雑音を報告します。

自動翻訳

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

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		説明
		自然水路における流出や投棄	河川、湖、運河、または下水道への汚染を報告します。
		給水の問題	施設の給水や断水の問題を報告
通りと歩道	番地	道路清掃要求	路面清掃車による縁石から縁石までの道路からのゴミの清掃を要求
		道路冠水	消火栓、排水溝などの損傷により路上に溢れている水を報告
		進路にある妨害物を撤去	進路を妨害しているコンクリート柱、木材、工具、車両部品などの物品を報告
		陥没	陥没 (道路への表面的な損傷、または摩耗や沈下によって引き起こされた路面のくぼみ/穴) を報告
	歩道	歩道の点検要求	市街の歩道の状態やアクセシビリティ (ADA：障害を持つアメリカ人法) 上の勾配の問題を報告
交通量と駐車場	駐車場	パーキングメーターの故障	パーキングメーターの故障を報告
		駐車に関する苦情	違法駐車の疑いを報告
	トラフィック	「進入禁止」標識が破損または欠落	破損または欠落している「進入禁止」標識の整備問題を報告します。
		一時停止標識の破損または欠落	破損または欠落している「一時停止」標識の整備問題を報告
		道路名標識の破損または欠落	交換または修理が必要な道路名標識の損傷または欠落を報告
		交通信号機の消灯	機能していないか点滅している交通信号機や横断歩道信号機を報告
上水道と下水道	下水道	下水道調査	下水道/公共汚水桝のマンホール蓋の損傷/紛失、視覚的証拠のない下水の臭い、逆流の原

自動翻訳

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

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		説明
			因となる可能性のある下水管に伸びた木の根の除去など、下水道関連の問題を報告します。
	水	下水溢れ	外部パイプからの下水もれまたは下水溢れを報告します。
		水道メーターカバーの欠落または破損	欠落または破損した水道メーターカバーを報告します。
		水道水の匂いや味の違和感	住居の水道水に関連する異臭や異味を報告します。
		開いたままの消火栓	消火栓の噴き出し口から流れている水を報告します。

情報要求カタログアイテム

カテゴリ	説明
FOIA 要求	要求を送信し、この政府機関の通常のビジネスサービスの一部として容易に入手できない FOIA 情報を取得します。
公開要求	要求を送信し、この政府機関の通常のビジネスサービスの一部として容易に入手できない公開情報を取得します。

ライセンスおよび許可要求カタログアイテム

カテゴリ	説明
ライセンスを要求	商業漁業ライセンスの申請書を提出します。

福利厚生要求カタログアイテム

カテゴリ	説明
栄養支援を申請する	個人や家族が食料を買うための経済的支援を要求します。
失業保険の申請	自分の過失によらずに失業し、現在仕事に就くことができ、仕事に就くことができ、積極的に探している労働者に一時的な現金給付を要求します。

自動翻訳

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

カテゴリ	説明
職業リハビリテーションサービスの要求	知的障害および発達障害のある個人への支援を要求します。

公共部門フォーム

フォームを使用して 公共機関デジタルサービス 情報を表示および更新します。

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースフォームの構成は、変更しなくても構成可能ワークスペースで機能しますが、構成が構成可能ワークスペースの機能に影響を与える可能性があります。

ケースフォームとプロファイルフォームは、行政サービスエージェントと構成員が 公共機関デジタルサービス アプリケーションでやり取りする 2 つの主要なフォームタイプです。フォームとそのフィールドはアドミニストレーターがカスタマイズでき、特定のテーブルにマッピングしてさまざまな顧客情報を取得できます。

公共機関デジタルサービスコア ケースフォーム

エージェントは、ケースフォームを作成して、構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントが抱えている質問、要求、および問題に関する詳細情報を表示できます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントは、フォームを表示して、要求とサービスケースのステータスを確認することもできます。

行政サービスエージェントは、ケースを作成して構成員の要求または問題を特定し、問題の解決に関連するアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、構成員とのコミュニケーション (使用されているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから関連情報 (構成員または申請者の名前、電話番号、会社など) を関連付けて保存できます。アカウント情報。アプリケーションの詳細、および関連するサービスレベルアグリーメント (SLA)。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

- エージェントと構成員または応募者の間、またはエージェントと組織内の他の従業員との間のコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部的なものである場合もあれば、構成員が関与する場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

ケースフォームビューには、 公共機関デジタルサービス アプリケーションでエージェントとエージェントマネージャーが利用できる詳細ビューと、構成員が 行政サービスポータルから利用できる簡易ビューの 2 種類があります。

行政サービスケースフォーム

行政サービスエージェントは、ケースを作成して構成員の要求を特定し、問題の解決に関連するアクティビティを追跡します。[ケース] フォームでは、構成員の問題または要求に関する詳細情報を取得して表示します。

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

自動翻訳

行政サービスケースフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	ケースの自動生成番号。ケースの番号には、デフォルトのプリフィックス GOVCS が使用されます。
応募者タイプ	応募者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関
ビジネス	ビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
チャネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
構成	構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
要求元の機関	ケースを要求した機関の名前。
アサイン先の機関	ケースがアサインされている機関の名前。
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。
開始日時	ケースがオープンされた日時。
優先度	アサインされた優先度： • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
アサイン先グループ	割り当てられた行政サービスエージェントグループ。
Assigned to (アサイン先)	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由: • 構成員の福利厚生:構成員が申請できるサービス。 • ガバナンス手順:詐欺、要請、調査、苦情などの他のタイプのケース。
パートナー	パートナー企業の名前。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡単な説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員の識別として使用されるドキュメントのタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づいて、次のいずれかのフィールド。 • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所のストリート名。
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
都道府県	プライマリ住所の都道府県。
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
Country (国)	要求者の国。
アプリケーション情報	

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
報告日	ケースが送信された日付。このフィールドは、デフォルトでケース作成日になっていますが、変更可能です。
決定日	ケースに関する決定が下された日付。
応募ステータス	アプリケーションのステータス: • 承認済み • 却下
説明	ケースステータスに関する説明。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
追加コメント (顧客に表示)	構成員に表示されるケースのコメント。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケースの作業メモが追加されたことを知らせる通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミン、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、かつこのユーザーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、このユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
	グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	
解決者	ケースが解決されたときにケースがアサインされるエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。構成員がケースをクローズする場合、それは必須ではありません。

行政サービスケースフォームの関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。行政機関のエージェントは、サービス要求ケース、情報要求ケース、ライセンス/許可ケースにアクセスして、次の関連リストを表示できます。

行政サービスケースフォームの関連リスト

関連リスト	説明
ケースタスク	行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーによってこのケースに対して作成されたタスク。タスクを作成するか、タスクのステータスを変更すると、その情報がケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。 ケースタスクを作成すると、プリフィックスの付いたタスク番号が生成されます。新規および既存のケースタスクは、ステータスに関係なく、どちらも CSTASK プリフィックスを使用します。
関係者	ケースに追加された関係者のリスト (連絡先や構成員など)。
関連ケース	同じアカウントまたは連絡先に対して作成されたケースのリスト。
作業指示	このケースに対して作成された作業指示のリスト。
インタラクション	このケースで構成員と行政サービスエージェントの間で作成されたインタラクションの包括的なリスト。インタラクションは IMS 接頭部を使用します。
SLA	このケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメント。

自動翻訳

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

行政サービスケースフォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
ドラフトメール	未送信のメール。
メール	ケースのメールログ。このケースの解決の一環として送信または受信されたメールのリスト。 行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーは、構成員や他のエージェントまたは当事者への更新や照会などのメールをケース内から送信できます。ケースのステータスが変更されると、構成員に自動メールが送信されます。 構成員の連絡先は、メールでケースを作成および更新したり、行政サービスエージェントから更新を受信したりすることができます。
ブロックされているタスク	このケースに対して作成されたブロックタスクのリスト。ブロッキングタスクは、エージェントがケースの解決に向けて進行するのを妨げるものです。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。
予約	このケースの解決の一環として、行政の代理人が構成員または他の人と行う面談。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。

サービス 要求 ケースフォーム

行政サービスエージェントは、サービス要求ケース フォーム を使用してケースを作成し、構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントが抱えている質問、要求、および問題に関する詳細情報を取得できます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントは、フォームを表示して、要求とサービスケースのステータスを確認することもできます。

行政サービスエージェントは、ケースを作成して 構成員 の質問または問題を特定し、問題の解決に関連するアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、構成員とのコミュニケーション (使用されているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから、構成員の名前、電話番号、会社などの関連情報を関連付けて保存できます。アカウント情報。製品および資産情報。サービス契約とエンタイトルメントの詳細、および関連するサービスレベルアグリーメント (SLA)。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

自動翻訳

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

- エージェントと構成員、またはエージェントと組織内の他の従業員との間のコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部的なものである場合もあれば、構成員が関与する場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

ケースフォームビューには、 公共機関デジタルサービス アプリケーションでエージェントとエージェントマネージャーが利用できる詳細ビューと、外部構成員が行政サービスポータルから利用できる簡易ビューの 2 種類があります。

エージェントビュー

ケースフォームの [エージェント] ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースアクティビティのビジュアル表示を提供するタイムライン。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約とサービスエンタイトルメントの詳細、および関連する SLA など、ケースで参照されるエンティティ。SLA を除き、この情報はシステム内に存在し、エージェントまたはエージェントマネージャーがケースに関連付けることができます。
- 外部と内部の両方の、ケースに関するすべてのコミュニケーション。この情報は、[追加コメント] フィールド (外部コミュニケーション)、[作業メモ] フィールド (内部コミュニケーション)、[解決メモ] フィールドに保存されます。[解決メモ] フィールドにはケースの解決に関する詳細が、[アクティビティ] フィールドにはすべてのコミュニケーションが時系的なリストに保存されます。

エージェントとマネージャーは、 公共機関デジタルサービス アプリケーションで [ケース] フォームを表示できます。 **Lists** (リスト) > サービス要求 をクリックし、次のいずれかのメニューオプションを選択します。

- すべて
- 自分のケース
- 自分のオープンステータス
- 自分のグループの未アサイン

[ケース] リストからケース番号をクリックして、ケースフォームを表示します。

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー)

フィールド	説明
[Number (番号)]	ケースの自動生成番号。ケースの番号には、デフォルトのプリフィックス GOVCS が使用されます。
開始日時	ケースがオープンされた日時。
応募者タイプ	応募者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
ビジネス	ビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
構成	構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
優先度	エージェントがサービス要求に対応する迅速さ。優先度ランキングは次のとおりです。 • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
チャネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由: • 構成員の福利厚生:構成員が申請できるサービス。 • ガバナンス手順:詐欺、要請、調査、苦情などの他のタイプのケース。 デフォルトは [構成員の福利厚生] です。
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。デフォルトでは、このフィールドには「サービスタイプ」 = サービス要求のパブリックサービスが表示されます。
アサイン先の機関	ケースがアサインされている機関の名前。
要求元の機関	ケースを要求した機関の名前。
アサイン先グループ	割り当てられた行政サービスエージェントグループ。

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
Assigned to (アサイン先)	ケースがアサインされているエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡単な説明。ユーザーは、関連する検索結果を使用して、考えられる解決策を含むナレッジベース記事のリストを検索できます。
場所を要求	
アドレスタイプ	問題が報告されている場所のタイプ。住所 または 交差点
番地	問題がある住所。このフィールドは、[住所タイプ] で [住所] が選択されている場合にのみ必要です。
最初の交差道路、2 番目の交差道路	問題がある交差点。このフィールドは、[住所タイプ] で [交差点] が選択されている場合にのみ必須です。
市区町村	問題がある市区町村。
都道府県	問題が発生する都道府県。
郵便番号	問題がある郵便番号。
Country (国)	問題がある国。
緯度、経度	問題がある座標。このフィールドはどちらの住所タイプでも必須であり、入力された住所データに基づいて自動入力されます。
要求の詳細	
報告日	ケースが送信された日付。このフィールドは、デフォルトでケース作成日になっていますが、変更可能です。
説明	ケースステータスに関する説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員の識別として使用されるドキュメントのタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づいて、次のいずれかのフィールド。 • 社会保障番号 • 状態識別番号

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	• 運転免許証番号 • Medicare ID
メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所のストリート名。
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
都道府県	プライマリ住所の都道府県。
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
Country (国)	要求者の国。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 [自分を追加] アイコンをクリックして、自分をウォッチリストに追加します。
追加コメント (構成員を表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケースの作業メモが追加されたことを知らせる通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミン、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、かつこのユーザーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、このユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。

自動翻訳

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

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。 デフォルトでは、このフィールドは [リソース未承認] に設定されています。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする場合、このフィールドは必須です。構成員がケースをクローズする場合、それは必須ではありません。
関連レコード	
親	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。 **注:** 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求

構成員ビュー

構成員ロールまたはビジネス連絡先ロールを持つユーザーは、行政サービスポータルのヘッダーで [自分のケース] を選択し、[ケース] リストからケース番号を選択することで、[ケース] フォームを表示できます。

ケースフォームの構成員ビューまたはビジネス連絡先ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

自動翻訳

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

- ケースの現在のステータスを示すプロセスフローフォーマッター。
- 機関と連絡先情報、処理待ちのサービスケースタスク情報、サービス要求情報などの関連エンティティ情報。
- ケースのすべてのコミュニケーションを時系列リストに保存する [アクティビティ] フィールド。

サービス要求ケースタスクフォーム

サービス要求ケースフォームには、サービス要求の CAE タスクに関する詳細情報が表示されます。

サービス要求ケースタスクフォームには、サービス要求ケースを解決する作業を完了するために作成され、エージェントにアサインされる、サービス要求ケースタスクに関する情報が表示されます。

ケースタスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

サービス要求ケースタスクフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	自動的に割り当てられたケースタスク番号。
優先度	アサインされた優先度: • 1：重大 • 2：高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
親	このケースタスクが作成されたケース。これは、ケーステーブル (sn_gsm_government_service_case) またはケーステーブルの任意の子テーブルのケースにすることができます。
ステータス	ケースタスクの現在のステータス: • オープン • 情報待ち • 進行中 • クローズ済み
関連テーブル	このタスクに関連付けられたテーブル。
関連レコード	このタスクに関連付けられているレコード。
Assigned to (アサイン先)	アサインされたユーザー。
件名	ケースタスクの件名。
説明	ケースタスクを完了するために実行する必要がある作業の説明。
作業メモリスト	作業メモを表示できるエージェントのカスタマイズ可能なリスト。
[Work notes (Private) (作業メモ (プライベート))]	アサインされたエージェントのみが表示できる自由形式のプライベート作業メモテキスト。

自動翻訳

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

サービス要求ケースタスクフォーム (続く)

フィールド	説明
追加コメント	構成員に表示されるメモ。エージェントは、このフィールドを使用して構成員に詳細情報を要求できます。

情報要求ケースフォーム

行政エージェントは、情報要求ケースフォームを使用してケースを作成し、構成員、ビジネスステークホルダー、またはその他のエージェントが持つ公的レコード要求に関する詳細情報を取得できます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントは、フォームを表示して、情報要求のステータスを確認することもできます。

情報サービスケースフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	ケースの自動生成番号。ケースの番号には、デフォルトのプリフィックス GOVCS が使用されます。
開始日時	ケースがオープンされた日時。
代理 (On Behalf Of)	レコードが代理で要求されている連絡先の名前。このフィールドは、[誰かの代理として要求] チェックボックスがオンになっている場合に必要です。
応募者タイプ	応募者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関
ビジネス	応募者タイプとしてビジネスが選択されている場合のビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
構成	応募者タイプとして個人が選択されている場合、構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
優先度	アサインされた優先度: • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。
チャネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット

自動翻訳

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

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
	• ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
アサイン先の機関	ケースにアサインされている機関の名前。
アサイン先グループ	このケースがアサインされている行政エージェントグループ。
Assigned to (アサイン先)	このケースにアサインされているエージェントの名前。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由: • 構成員の福利厚生:構成員が申請できるサービス。 • ガバナンス手順:詐欺、要請、調査、苦情などのその他のタイプのケース。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡単な説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員の識別として使用されるドキュメントのタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
優先コミュニケーション方法	要求者の優先コミュニケーション方法: • なし • メール • メール • 呼び出し
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づくフィールド: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID

自動翻訳

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

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所の町名
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
都道府県	プライマリ住所の都道府県。
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
Country (国)	要求者の国。
アプリケーション情報	
説明	ケースステータスに関する説明。
手数料免除	要求者が、ケースが手数料免除の対象となると考えているかどうか。
手数料免除の正当性	手数料免除資格の正当性。特定のタイプの要求者は、自動的に手数料免除の対象となります。
優先処理	優先処理が必要かどうか。
優先処理の正当性	優先処理を要求する理由。
要求者タイプ	要求者のタイプ: • 報道機関の代表者 • 教育機関 • 非営利の科学機関 • 商用利用の要求者 • その他のすべての要求者
支払い可能な手数料	この要求を実行するために要求者が支払う意思のある手数料の見積もり。
見積手数料	この要求を満たすために必要な手数料の見積もり。
適用される免除コードはありません	免除チェックリストの 9 つの免除のいずれもこのケースに当てはまらない場合に選択されるボックス。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。

自動翻訳

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

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
追加コメント (顧客に表示)	構成員に表示されるケースのコメント。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケースの作業メモが追加されたことを知らせる通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミニストレーター、エージェント、およびエージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、かつこのユーザーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	
解決者	ケースが解決されたときにケースがアサインされるエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 このフィールドは、エージェントがケースのソリューションを提案するときに必要です。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。このフィールドは、カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする場合に必要です。構成員がケースをクローズする場合、それは必須ではありません。

自動翻訳

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

情報要求ケースフォーム関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。

情報要求ケースフォーム関連リスト

関連リスト	説明
関係者	ケースに追加された関係者のリスト (連絡先や構成員など)。
ドキュメント	エージェントは、次のことを実行できます。 • ドキュメントを要求者に表示せずに情報要求に追加します • 情報要求に追加されたドキュメントのリストの表示 • 要求者への公開が承認されたドキュメントの表示 • 承認されたドキュメントを要求者に公開 [ドキュメント] 関連リストを表示するには、まず ドキュメント管理プラグインをインストールする必要があります。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。
予約	情報要求ケースエージェントが、このケースの解決の一環として構成員または他のユーザーと行う予約。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。

公共機関デジタルサービスコア プロファイルフォーム

プロファイルフォームには、構成員、エージェント、またはビジネスに関する詳細情報が表示されます。この情報は、 行政サービスポータルの登録時に収集されます。

[ビジネス プロファイル] フォーム

公共機関デジタルサービス のビジネス プロフィール フォームを使用して、ビジネスに関する詳細を取得して表示します。ビジネス所有者の名前と住所、商標ステータス、業界情報、パートナーレコード、またはビジネス構造を追加できます。

ビジネス プロフィール フォームには、ビジネスとその連絡先に関する詳細情報が表示されます。この情報は、 行政サービスポータルの登録時に収集されます。

自動翻訳

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

[ビジネス プロファイル] フォーム

フィールド	説明
ビジネス	
[Name (名前)]	ビジネスの名前。
メール	ビジネスのプライマリ連絡先のメール。
番地	事業所の所在地の番地。
市区町村	事業所の所在地の市区町村。
都道府県	事業の所在地の都道府県。
郵便番号	会社住所の郵便番号。
Country (国)	事業所の所在地の国。
勤務先電話	ビジネスのプライマリ連絡先の電話番号。
ビジネス情報	
カスタマー	ビジネスの顧客連絡先。
パートナー	ビジネスのパートナー。
識別番号	ビジネスエンティティの参照番号。
税金 ID 番号	税金 ID 番号。
事業構造	事業の構造に関する詳細。
法人名	事業主の名前。
商標	事業の商標。
偽名	登録された事業主名。
法人登録日	事業が設立された日付。
業界	ビジネスの産業。
追加情報	
未成年所有ステータス	事業が少数派によって所有されていることを示すオプション。
農村ベースのステータス	ビジネスが農村地域に拠点を置いていることを示すオプション。
部族所属ステータス	事業主が部族に所属していることを示すオプション。
女性所有ステータス	ビジネスが女性によって所有されていることを示すオプション。
退役軍人所有ステータス	ビジネスが退役軍人によって所有されていることを示すオプション。
連絡先登録情報	
勤務先登録コード	登録コード。有効な登録コードを使用して要求が送信されると、ビジネスアカウント情報が自動的に検出され、ビジネスレコードに追加されます。
プライマリ連絡先情報	

自動翻訳

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

[ビジネス プロファイル] フォーム (続く)

フィールド	説明
プライマリ識別タイプ	プライマリ識別のタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	識別のタイプ。このフィールドは、[プライマリ識別タイプ] フィールドでオプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID

[機関プロファイル] フォーム

公共機関デジタルサービス アプリケーションの機関プロファイルフォームを使用して、機関とその機関が関与するケースの詳細を取得して表示します。

機関プロファイルフォームには、機関とそのエージェントに関する詳細情報が表示されます。

[機関プロファイル] フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	機関の自動生成された番号。
[Name (名前)]	機関の名前。
管理者	エージェンシーマネージャーの名前。
親機関	親機関の名前。
番地	機関の郵送先住所。
市区町村	機関が所在する市区町村。
都道府県	機関が所在する都道府県。
郵便番号	機関の郵便番号。
Web サイト	機関の Web サイトの URL。
メール	機関のプライマリ連絡先のメール。
電話	機関のプライマリ連絡先の電話番号。
識別番号	機関の識別番号が自動生成されます。
タイプ	デフォルトで [機関] になるタイプ
サブタイプ	エージェンシーサブタイプ:

自動翻訳

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

[機関プロファイル] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• ローカル • 県 • ステータス • 連邦

「エージェンシーサービス構成員プロファイル」フォーム

公共機関デジタルサービス アプリケーションの Agency Service 構成員プロファイルフォームを使用して、構成員に関する詳細情報 (名前と住所、生年月日、連絡先情報、選択言語など) を表示します。

次の表では、[機関サービス構成員] フォームに追加できる詳細情報について説明します。

[エージェンシーサービス構成員] フォーム

フィールド	説明
コンシューマー参照	構成員ケースの参照番号。
名	名前。
姓	名字。
ミドルネーム	ミドルネーム。
[Number (番号)]	構成員の電話番号。
サフィックス	構成員名のサフィックス。接尾辞には MD または Jr が含まれる場合があります。
携帯電話	構成員の携帯電話番号。
勤務先電話	構成員の勤務先電話番号。
ファックス	ファックス番号。
写真	構成員の写真。
メール	構成員のメール。
性別	構成員の性別。
生年月日	構成員の生年月日。
出生国	構成員の出生国。
経過時間	構成員の年齢。
識別情報	
プライマリ識別タイプ	プライマリ識別のタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号

自動翻訳

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

[エージェンシーサービス構成員] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	識別のタイプ。このフィールドは、[プライマリ識別タイプ] フィールドでオプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
プライマリ連絡先情報	
プライマリアドレスタイプ	構成員のプライマリ住所のタイプ: • 住所 • 会社住所 • 郵送先
番地	構成員の番地。
市区町村	構成員が居住する市区町村。
都道府県	構成員が在住する都道府県。
郵便番号	構成員の住所の郵便番号。
緯度	構成員の住所の緯度。
経度	構成員の住所の経度。
プライマリ電話番号	構成員のプライマリ電話番号。
補足情報	
婚姻区分	• 既婚 • 未婚 • 離婚 • 未亡人 • 私はこの情報を提供しません
雇用ステータス	• 雇用 • 失業者

自動翻訳

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

[エージェンシーサービス構成員] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 自営業 • 私はこの情報を提供しません
人種	• アメリカインディアンまたはアラスカの原住民 • アジア人 • ハワイ先住民またはその他の太平洋諸島民 • 黒人またはアフリカ系アメリカ人 • 白 • 私はこの情報を提供しません
民族	• ヒスパニック系またはラテン系 • ヒスパニック系またはラテン系ではありません • 私はこの情報を提供しません
軍人ステータス	• 現役 • ベテラン • 兵役義務なし • 私はこの情報を提供しません
障がいステータス	• はい、障がいがあります • いいえ、障がいはありません • 私はこの情報を提供しません
最高の教育レベル	• 高校または同等の課程を修了 • 技術または職業認定 • 準学位 • いくつかの大学のコースワークを完了 • 学士号 • 修士号 • 博士号 • Professional • その他

自動翻訳

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

[エージェンシーサービス構成員] フォーム (続く)

フィールド	説明
プライマリ言語の選択肢	• 英語 • スペイン語
メモ	
メモ	構成員またはケースに関する追加のメモ。

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス 用語集

公共機関デジタルサービスドキュメント全体で使用される用語のリスト。

事業所

事業所を使用すると、エンドユーザーをサポートする内部および外部の組織構造をモデル化し、構成員データと要求に対する適切なレベルの可視化をエージェントに提供できます。

ケース

特定の構成員の問題、要求、またはインシデントを追跡および管理するために使用されるレコード。これは、 行政サービスポータル を通じて送信された問題の解決に使用されます。

ケースタスク

行政サービスケースの解決の一環として完了する必要がある追加作業用に作成されたタスク。

構成員

市民、居住者、訪問者、退役軍人など、政府機関にサービスを要求し、それらの要求の結果と解決策を追跡できるエンドユーザー。構成員は、要求者またはユーザーとも呼ばれます。

ディシジョンテーブル

ディシジョンテーブルは、価格設定と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。各要因は、これらのテーブルの意思決定入力です。意思決定テーブルに関する詳細については、Decision Tables を参照してください。

インストールベースアイテム (IBI)

インストールベースアイテムは、エンドユーザーがアクセス可能な構成アイテムです。公共機関デジタルサービス では、これらのインストールベースアイテムを受領アイテムと呼びます。

製品モデル

提供されるパブリックサービスの特定のバージョンまたは構成。製品モデルは、行政サービスエージェントとユーザーに、提供および要求されている公共サービスについての共通の理解を提供します。

レコードプロデューサー

エンドユーザーがサービスカタログからサービス要求レコードなどのタスクベースのレコードを作成できるようにする、特定のタイプのカタログアイテム。レコードプロ

自動翻訳

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

デューサーは、要求アイテムの代わりに、公共サービスの苦情などのタスクレコードを生成します。

サービス定義

エンドユーザーに提供されるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコード。サービス定義の詳細については、「 のサービス定義 公共機関デジタルサービス」を参照してください。

Service Level Agreement (SLA)

サービスを提供する必要がある時間を指定する契約。SLA 定義は、行政サービスケースの SLA を作成して進行させるために必要な情報を含むように構成されます。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を作成および進行させるために必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を含む定義。これにより、機関のタスクに SLA システムを使用できます。

特記事項

メモは、特別処理メモアプリケーションで作成され、個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意が向くようにし、ステータス、優先度、および有効期限を割り当てることができます。

[End]

自動翻訳

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